



Juni 1995, 14e jaargang Nummer 132

Samenlevingsopbouw

Plattelandsprojecten

Digitale innovaties

Extreem-rechts
stemgedrag

LSA-Bewonersdag



Inhoud

- 3 Inbreng betrokkenen bij plattelandsprojecten beter vormgeven, Henk Rozema
- 6 Digitale innovaties, Jan Schrauwen (LSV-WAO)
- 7 VO-Opbouwwerk wordt Sociale Interventiekunde, COWAG
- 8 Bewonersdag wederom een succes, Fenny Gerrits
- 9 Eenzijdige bevolkingssamenstelling "goedkopere wijken", Chris Veldhuysen
- 11 Extreem-rechts stemgedrag, Chris Veldhuysen
- 13 De Groninger vensterscholen, een nieuw type school, Chris Veldhuysen
- 18 Ouderen wonen met toekomst, Chris Veldhuysen
- 20 Nogmaals kwaliteitszorg, Fenny Gerrits
- 21 Kwaliteitszorg is de verantwoordelijkheid van de instelling, Hans van der Pas en Léon Smits (Prisma)
- 23 Het NEN ISO 9002 Certificaat, gemeente Stadskanaal
- 24 Kiosk, Norbert Broenink
- 26 De Kwaliteitscarrousel
- 28 Wijkbesturen meten kwaliteit, Fenny Gerrits
Samen werken aan patiëntvriendelijkheid, Bakkenist Consultants
- 29 Verantwoording en kwaliteit, Jan Korterink (Panel-lezing)
- 32 Kwaliteitsmanagement in non-profit organisaties, Centrum voor Beleid en Management

Memo

Voor u ligt de laatste MO voor de zomervakantie. Het is een gevarieerde editie geworden, met onderwerpen als **plattelandsontwikkeling, informatie-technologie, volkshuisvesting, de Groninger vensterscholen** en een reeksje van artikelen over **kwaliteitszorg**. Eén van de artikelen betreft de schriftelijke neerslag van de Panel-lezing die door Jan Korterink werd gehouden. Ook is een kort verslag van de **LSA-Bewonersdag** in deze editie opgenomen. De redactie wenst alle lezers een plezierige vakantieperiode toe en veel zon!

Colofon

MO/Samenlevings opbouw is een vakblad van, voor en over de samenlevings- en opbouwwerkpraktijk. Het verschijnt tenminste tien maal per jaar; zes gewone en vier themanummers.

Samenstelling en redactie: Fenny Gerrits (eindredactie), Greet Hettinga, Wil van de Leur en Kees Stuurup.

Administratieve ondersteuning: Sonja Swarts, Patty Schellekens en John Struiken.

Foto/illustratie omslag: Hen Rozema

DTP: John Struiken.

Omslag en druk: Stimio, Meteren.

De jaarabonnementsprijs bedraagt f 70,50 voor het eerste en f 67,50 voor het tweede en verdere abonnementen. Losse nummers kosten f 12,50. (Prijzen exclusief portokosten.)

Opzegging van abonnementen dient schriftelijk vóór 1 december te geschieden. ISSN:0929-2187.

Redactie en administratie:

Prinsegracht 51, 2512 EX, Den Haag,

Telefoon: 070-3804431, faxnummer: 3809973.



Een uitgave van het Landelijk Centrum Opbouwwerk.

Inbreng betrokkenen bij plattelandsprojecten beter vormgeven

door Henk Rozema, projectmedewerker plattelandsontwikkeling, LCO-Zwolle

Op 5 april 1995 jl. organiseerde het Landelijk Centrum Opbouwwerk een werkconferentie in Beilen over 'Participatie van bewoners bij projecten voor plattelandsontwikkeling'.

De doelstelling luidde:

"Het beschrijven van voorwaarden voor participatie van bewonersgroepen bij plattelandsontwikkeling." Aanwezig waren ruim 60 deelnemers uit de doelgroepen:

- bewonersgroepen en organisaties voor kleine dorpen;
- opbouwwerkinstellingen;
- projectleiders van, en andere betrokkenen bij regionale projecten, zoals ambtenaren en bestuurders.

Ze waren afkomstig uit Noord-Nederland, Friesland, Groningen, Drenthe en Overijssel. De Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen (LVKK) was betrokken bij de voorbereidingen voor deze werkconferentie. Deze werd geleid door D. Bekius, secretaris van deze landelijke vereniging.

Vernieuwende, regionale aanpak

Binnen lopende regionale projecten rond leefbaarheid op het platteland en afstemming tussen landbouw-, natuur- en milieubeleid wordt gewerkt met bijzondere bestuurlijke vormen. Het gaat onder andere om de leefbaarheidsprojecten in het kader van de Vierde Nota Ruimtelijke Ordening Extra (VINEX), Ruimtelijke Ordening en Milieu- (ROM)projecten en projecten onder de noemer 'Waardevolle Cultuur Landschappen' (WCL). Naast de inbreng van overheden is er ook ruimte voor de inbreng van bijvoorbeeld het landbouwbedrijfsleven, maar ook van bewonersgroepen. Deze projecten kunnen proeftuinen zijn voor de ontwikkeling van nieuwe vormen van inbreng, participatie, inspraak en zeggenschap. Praktijkervaringen bij regionale plattelandsprojecten in het noorden van Nederland stonden centraal in het programma.

De inleiders

Regio Oostermoer Drenthe
D. Meesterberends, projectleider V-NEX-leefbaarheidsproject, schetste de opzet van en werkwijze bij het leefbaarheidsproject in de regio Oostermoer in Drenthe. Hij ging in op het spanningsveld tussen het ontwikkelen van een lange termijnvisie op deze regio en de noodzaak om op korte termijn resultaten te boeken. Het is moeilijk om de bevolking bij de ontwikkeling van die visie te betrekken, deze is veel meer gespitst op concrete resultaten. O. Nijboer, agrariër te Nieuwediep en actief binnen het project, verwoordde zijn visie op dit regio-

streek tot veel onrust heeft geleid. Ongeveer 2.000 ha landbouwgrond wordt namelijk bestempeld tot natuur- en moerasgebied. De inwoners verwachten een aantasting van de leefbaarheid. Ze gaf aan wat er fout ging tussen plannenmakers en bevolking en deed aanbevelingen voor een werkwijze waarbij de betrokkenheid van de bevolking beter tot haar recht kan komen. Als minpunten noemde ze onder meer:

- de bevolking is te laat bij het project betrokken,
- het tempo ligt te hoog,
- het project is te grootschalig,
- de informatievoorziening naar de bevolking laat sterk te wensen over.



nale leefbaarheidsproject. Hij ging in op de ervaringen van bewoners en de rol die zij bij dit project vervullen. Het buurtbus-project is één van de geslaagde projecten dankzij de enthousiaste inzet van veel vrijwilligers. Over het 'Boeren-bos-project' was Nijboer minder positief. Hij plaatste kanttekeningen bij het aspect werkgelegenheid, daarnaast vond hij de voorlichting aan de inwoners over deze bosaanleg onvolgende.

Noordwest Overijssel

E. Zwanenburg, inwonster van het dorp de Wetering, gaf een uiteenzetting over het Gebiedsgericht Beleid Noordwest Overijssel, dat in de

Als aanbevelingen formuleerde ze:

- zorgdragen voor goede en tijdige voorlichting,
- het project niet te grootschalig opzetten;
- kleinere projecten formuleren en deze sneller uitvoeren,
- middelen beschikbaar stellen aan de bevolking zodat ze adequaat kunnen functioneren binnen het planproces.

Noordoost Overijssel

In de inleiding van W. Kooistra, opbouwwerker bij de Stichting 'de Stuw' in Hardenberg, stond de samenloop tussen de ontwikkeling van dorpsvisies, sociale vernieuwing en de uitvoering van het Regionaal

Overzicht begrippen

Gebiedsgericht beleid

is een verkorting van het geïntegreerd gebiedsgerichte beleid door middel van onderlinge afstemming van ruimtelijk Ordenings- en Milieubeleid en daarom ook wel ROM-beleid genoemd. Oorsprong ligt in de Vierde Nota Ruimtelijke Ordening, 1988.

Leefbaarheidsprojecten

in het kader van de Vierde Nota Ruimtelijke Ordening Extra (VI-NEX) uit 1990 benoemd en daarom ook wel VINEX-leefbaarheidsprojecten genoemd, ook wel aandachtsgedebieden genoemd, en omdat er Regionale op Uitvoering gerichte OntwikkelingsPlannen moeten worden opgesteld en uitgevoerd, worden ze ook wel RUOP-gebieden genoemd, en/of ROP-gebieden, dan vergeten ze het U-tje gemakshalve maar. In de VINEX zijn eerst 6 gebieden aangewezen, te weten: Noordwest Friesland, Noordoost Friesland/Noordwest Groningen, Olandambt, Oostermoer, de Kop van Noordholland en Zeeuws Vlaanderen. Later zijn daar 3 gebieden aan toegevoegd, op initiatief van onder andere lagere overheden: de Peel, Noordwest Overijssel en Noordoost Overijssel.

Waardevolle CultuurLandschapen

Deze zijn aangewezen in het Structuurschema Groene Ruimte, (SGR) juni 1993. Het gaat om: 'multifunctionele gebieden met uitzonderlijke natuur- en landschapswaarden, grote recreatieve aantrekkelijkheid en een duurzame land- en bosbouw, deze waarden

hangen onderling nauw samen en geven deze gebieden een markant eigen karakter.

Strategische Groenprojecten

Eveneens aangewezen in het SGR 1993. Het gaat om twee types, te weten Randstad-Groenprojecten en Groenprojecten Natuurontwikkeling. Deze laatste hebben een bijzondere taakstelling gekregen van het rijk in het kader van het beleid ten aanzien van natuurontwikkelingsgebieden. Noordwest Overijssel is zo'n Strategisch Groenproject natuurontwikkeling.

Omdat zowel bij VINEX-leefbaarheidsprojecten als bij WCL-projecten, als bij Strategische Groenprojecten, gebiedsperspectieven (geen sectorale maar een integrale schets voor het gebied) moeten worden opgesteld, spreekt men in de dagelijkse praktijk, net als bij de ROM-projecten van een 'gebiedsgerichte aanpak', of 'gebiedsgericht werken' en dus soms ook van 'gebiedsgericht beleid', waarvoor soms de afkorting GGB wordt gehanteerd. Voor een buitenstaander niet erg inzichtelijk. De terminologie werkt soms extra verwarrend in die gevallen waarbij verschillende regionale projectvormen op (deels) hetzelfde gebied worden losgelaten. Dat geldt bijvoorbeeld voor Noordwest Overijssel, naast een Strategisch Groenproject is er in de regio ook een VINEX-leefbaarheidsproject of R(U)OP in uitvoering

ontwikkeling van hele regio Noord-oost Overijssel te bewerkstelligen. Het opbouwwerk zet zich in voor een goed verloop van het proces en let sterk op een heldere communicatie tussen de verenigingen voor Plaatselijk Belang en de gemeente, maar ook tussen het bestuur van Plaatselijk Belang en de eigen bevolking. Sommige problemen houden niet op bij de gemeentegrens of kunnen moeilijk binnen de gemeente worden opgelost. De regionale plannen bieden dan uitkomst. Dat houdt ook in dat het welzijnswerk over de grenzen moet kijken.

Professionalisering van bewoners- en belangengroepen

Dr. Ir. J.P.M. van Tatenhove van de Faculteit Beleidswetenschappen, vakgroep Milieu, Natuur en Landschap van de Katholieke Universiteit te Nijmegen, sloot de rij inleiders. Hij ging met name in op de achtergronden en werkwijze bij gebiedsgerichte projecten. Veranderende opvattingen over sturingsprocessen door de overheid werden toegelicht evenals het onderhandelingsmodel dat gehanteerd wordt. Binnen ROM-projecten wordt naar een 'package-deal' toe gewerkt. Dit pakket uitvoeringsmaatregelen kan niet geamendeerd worden; het dient in zijn geheel aangenomen te worden, het alternatief is verwerpen. Dit leidt tot lang en intensief onderhandelen. Van Tatenhove raadt het streven naar een 'package-deal' af. Om volwaardig te participeren in het planproces - en dat houdt in niet alleen meedenken en meepraten, maar feitelijk meebeslissen - is professionalisering van bewoners- en belangengroepen noodzakelijk. Deze groepen hebben daartoe kennis nodig over onderhandelingsprocessen en inzicht in de mogelijkheden binnen het staatsbestel. Verder moeten ze kunnen beschikken over inhoudelijke expertise. Als de overheid het belangrijk vindt dat deze groepen meebeslissen, zal zij ook de voorwaarden hiervoor moeten creëren, zodat hun zwakke onderhandelingspositie wordt omgeboogen in een sterkere. Het gaat dan om tijd en geld; tijd

Ontwikkelings Project Noordoost Overijssel (ROP) centraal. Met name de taak die het opbouwwerk heeft vervuld werd uit de doeken gedaan. Het opbouwwerk functioneert als brug tussen de overheid en de bevolkingsorganisaties en heeft middelen aangereikt voor het ontwikkelen van dorpsvisies. Door

kleinschalige projecten te ontwikkelen werd de betrokkenheid van de bevolking gegarandeerd. Tevens werden zo organisatorische voorwaarden gevormd voor de ontwikkeling van bijvoorbeeld recreatieve fietsroutes voor de gehele regio. Kleinere projecten worden bewust ontwikkeld om betrokkenheid bij de



om voorbereidingen te kunnen plegen voor de onderhandelingen en geld om onkosten te dekken, bijvoorbeeld voor het inhuren van eigen deskundigen.

Brief aan de overheid

Tijdens het middagprogramma werd een drietal onderwerpen in groepen besproken, waarna tijdens de plenaire discussie besloten werd enkele conclusies in een brief aan de ministers van VROM, LNV en VWS kenbaar te maken. De aangesneden onderwerpen werden namelijk van belang geacht voor het beleidsvoornemen plattelandsvernieuwing, dat momenteel door de Rijksoverheid wordt uitgewerkt. Een afschrift van de brief is verstuurd aan de provinciale besturen.

Aandachtspunten voor plattelandsvernieuwing

Kernpunten uit deze brief zijn:

- Bewoners- en belangengroepen moeten eerder bij het planingsproces worden betrokken, dit komt de ontwikkeling van het vereiste draagvlak ten goede.
- Er dient extra aandacht geschonken te worden aan de factoren 'tijd' en 'tempo'; vertegenwoordigers van bewoners- en belangengroepen participeren veelal als vrijwilligers en in hun vrije tijd bij regionale projecten, terwijl anderen beroepsmatig veel uren aan het project kunnen besteden.
- Bewoners- en belangengroepen hebben recht op middelen uit het budget van het regionale project

opdat ze volwaardig binnen de projectstructuur kunnen functioneren. Te denken valt aan vergoedingen voor vergader- en andere onkosten, bijvoorbeeld voor het inzetten van 'eigen deskundigen'



als consulenten van kleine kernorganisaties of opbouwwerkers.

- De vertegenwoordigers van bewoners- en belangengroepen die zitting hebben in klankbord- of consultatiegroepen dienen tijdig en op een goede wijze terug te koppelen naar hun achterban. Binnen het project dienen daarvoor waarden voor geschapen te worden. Dit komt draagvlakvorming ten goede.

Tot slot werd gesteld dat sociale- en welzijnsaspecten van het leven, wonen en werken op het platteland

binnen het beleid op plattelandsvernieuwing duidelijk aan bod dienen te komen. Dit naast de aandacht voor economische alternatieven voor minder werk in de landbouw en een herinrichting van het landelijk gebied voor andere functies als natuur en recreatie.

Verslag

Het verslag van de werkconferentie telt 70 pagina's. Daarin zijn de inleidingen integraal opgenomen, evenals de brief aan de drie ministers en een verslag van de discussie. Het is te bestellen à f 17,50, inclusief verzendkosten bij het secretariaat van **LCO-Zwolle, telefoonnummer: 038 - 23 21 12.**

Informatie

Voor meer informatie kunt u op dinsdag, woensdag of donderdag contact opnemen met:

Henk Rozema,
projectmedewerker plattelandsvernieuwing bij het LCO,
vestiging Zwolle.

Adres:
Postbus 1004,
8001 BA Zwolle.



Digitale innovaties

door Jan Schrauwen, LSV-WAO

De informatietechnologie neemt een hoge vlucht in onze Westerse samenleving. Een reeks communicatie- en informatiemedia, de telefoon, omroepmedia en computers, is al jaren bekend. In de huidige vernieuwingsgolf worden deze met elkaar geïntegreerd. Gebruikersvriendelijke apparatuur, supersnelle communicatiesystemen en toegankelijke informatieverzamelingen leiden tot nieuwe open informatie-infra-structuren. Een sprekend voorbeeld is "Internet", de voorloper van de elektronische snelweg.

Ondertussen schrijdt de verschuiving van werkgelegenheid, van industrie naar dienstverlening, voort. Er ontstaan nieuwe (bijvoorbeeld financiële) producten en diensten. Door toename van efficiëntie verdwijnen in eerste instantie een aantal banen; op termijn leidt de technologie ook weer tot nieuwe werkgelegenheid, meestal elders in de economische keten. Vaak is deze nieuwe werkgelegenheid binnen de sector informatie- en communicatietechnologie van hoog kaliber. Soms ontstaat ook ongeschoolde arbeid: zo worden met de introductie van teleshopping ook bezorgdiensten opgezet.

De informatietechnologie maakt ook nieuwe vormen van arbeidsorganisatie mogelijk. Deze maken het bedrijven en organisaties mogelijk om flexibeler te opereren, kosten te besparen, de produktiviteit te verbeteren en beter aan te sluiten op de wensen van de klanten. Een sprekend voorbeeld is telewerken: de werknemers werken in of vanuit het eigen huis en communiceren met het bedrijf via telefoon, fax, computer, printer.

Bij telewerken gaat de informatie en daarmee het werk naar de mensen toe, in plaats van andersom. Wanneer het op grote schaal wordt ingevoerd leidt telewerken tot een vermindering van het aantal gereden kilometers en draagt het bij aan de oplossing van de file-problematiek.

Het kabinet heeft, eind 1994, zijn analyse en zijn beleidsvoornemens

neergelegd neergelegd in het nationale actieprogramma 'Elektronische Snelwegen: van Metafoor naar Actie'.

Het streven naar het scheppen van nieuwe economische activiteiten en hoogwaardige werkgelegenheid wordt uitdrukkelijk onderstreept: "Nederland moet zijn positie als 'Gateway to Europe' versterken door ook informatie te benutten als bron van hoogwaardige economische activiteit". Maar het nationale actieprogramma toont ook aan dat de elektronische snelweg het maatschappelijk en persoonlijk leven ingrijpend zal gaan beïnvloeden. Beschikken over informatie wordt bijvoorbeeld steeds belangrijker voor het maatschappelijke functioneren. Elektronische informatiesystemen blijken nu al relatief veel gebruikt te worden door hoger opgeleiden, terwijl het gebruik door vrouwen duidelijk achterblijft.

Met de ontwikkeling van de elektronische snelweg is een reeks sociale, economische, politieke en culturele aspecten aan de orde. Voor opbouwwerkers is het interessant te kijken naar experimenten, die proberen de nieuwe informatie-infrastructuur toegankelijk te maken voor brede groepen in de maatschappij of die concrete werkgelegenheidsperspectieven kunnen bieden.

Digitale steden

Op 15 januari 1994 werd in Amsterdam de eerste Nederlandse Digitale Stad geopend. De ruime aandacht van de media leidde in korte tijd tot grote bekendheid bij het publiek. Wat begon als een kleinschalig experiment groeide al snel uit tot een digitale gemeenschap met duizenden gebruikers. De Digitale Stad werd aangesloten op het Internet. Dat is in feite een wereldwijde koppeling van computernetwerken, een netwerk van netwerken. Het heeft unieke kenmerken, zoals het ontbreken van een centrale autoriteit. In de loop der jaren hebben zich naast academische instellingen steeds meer bedrijven en organisaties aangesloten. En nu sluiten zich steeds meer particuliere gebruikers aan. De Digitale Stad Am-

sterdam heeft enorm bijgedragen aan het toegankelijk maken van Internet.

De groei zit erin en de elektronische snelweg in wording biedt voortdurend meer informatie-diensten. Het ministerie van economische zaken publiceert via Internet een reeks subsidieregelingen, de belastingdienst geeft tips, het Centraal Bureau voor de Statistiek, het KNMI en het ANP leveren bijdragen en enkele politieke partijen gebruiken het voor contacten met hun achterban. En landsgrenzen tellen niet: ook de informatie van de Europese Commissie is binnen enkele seconden bereikbaar.

Na het Amsterdamse initiatief volgden in snel tempo Eindhoven, Utrecht en Den Haag. Ondertussen hebben een aantal maatschappelijke organisaties ook een plek gevonden bij deze digitale steden, de meeste nog bij de Digitale Stad Amsterdam.

Een voorbeeld voor de Digitale Regio Utrecht is het Provinciaal Utrechts WAO-beraad, dat daar onder meer informatie over de WAO-herbeoordelingen beschikbaar stelt. De ontwikkelingen volgen elkaar snel op. Er zijn nieuwsgroepen met banen en er is al een personeelsmakelaar. In Amsterdam en Utrecht werken mensen aan een digitaal makelaarskantoor, waar mensen die iets willen doen in contact gebracht worden met mensen die kunnen helpen. Dat kan uitgroeien tot een soort LETS-systeem, waarbij diensten niet worden betaald in geld, maar geruild tegen andere diensten.

Flexibilisering

Terwijl de discussie over de informatietechnologie zich verder ontwikkelt, krijgt telewerken al aanhang op de arbeidsmarkt. Telewerken maakt nieuwe organisatievormen mogelijk, het is het flexibiliseren van arbeid naar tijd en plaats, met behulp van telematica en informatietechnologie. Dat is speciaal interessant voor groepen werknemers, die wegens mobiliteits- of concentratieproblemen of wegens chronische ziekte dreigen uit te vallen of voor wie deze problemen reïntegratie



bemoelijken. In een aantal situaties kan door middel van telewerken gehele of gedeeltelijke voortzetting van de functie mogelijk gemaakt worden. De drempels voor instroom in de WAO zijn flink opgehoogd. Het is dus van belang te onderzoeken of er mogelijkheden zijn voor een aantal betrokkenen het dienstverband voort te zetten. In een aantal gevallen kunnen ook alternatieve arbeidsmogelijkheden ontwikkeld worden middels telewerken.

Ter illustratie twee telewerkprojecten, waaraan wordt gewerkt bij het Provinciaal Utrechts WAO-beraad.

Een Utrechts bedrijvenonderzoek toonde aan dat momenteel in de regio Utrecht voor enkele honderden freelance telewerkers werk zou zijn.

Daarom wordt een teleservicecentrum voorbereid. Dit biedt een infrastructuur voor opdrachtgevers en uitvoerders, het functioneert als een soort beurs, waar bedrijven hun klussen aanbieden en waar ondernemende werknemers hun opdrachten kunnen halen of hun nieuwe diensten kunnen aanbieden. Nagegaan wordt of het ingezet kan worden als werkgelegenheidsproject voor gehandicapten, chronisch zieken, ex-WAO'ers.

Een ander project is PC-Help, een gezamenlijk initiatief van het Instituut voor Werkgelegenheids- en Achterstandsvraagstukken (IWA) in Zwolle, Cap Volmac en Hart Services Europe. In het kader van PC-Help worden ex-WAO'ers ingezet

voor helpdesk-activiteiten rond specifieke computerprogramma's. Het Provinciaal Utrechts WAO-beraad streeft ernaar een cluster van helpdeskmedewerkers te beginnen in de regio Utrecht.



VO-Opbouwwerk wordt Sociale Interventiekunde

In september start het Opleidingscentrum werk en welzijn (voorheen LOCO) een nieuwe eenjarige post-HBO opleiding onder de naam Sociale Interventiekunde, welke in de plaats komt van de tweejarige VO-Opbouwwerk. De opleiding biedt een intensief praktijkgericht programma voor een brede groep functionarissen, die gericht is op de kerntaken:

- activering van burgers en bevolkingsgroepen

en daarvan afgeleid

- het beïnvloeden van de (buurt)samenleving en maatschappelijke verbanden om activering en participatie mogelijk te maken.

Opbouwwerkers herkennen zich vanzelfsprekend in dit 'profiel', maar

ook andere functionarissen in de zorg- en welzijnssector beschouwen deze taken meer en meer als kern van het vak.

De opleiding duurt een jaar en is opgebouwd uit 20 dagen, meest in tweedaagsen met de volgende inhoud:

- diagnose maatschappelijke vraagstukken
- interventie en methoden
- organisatie en beleid
- begeleiding en advies
- persoonlijke en creatieve ontwikkeling.

Voor informatie en folder:

COWAG,
Opleidingscentrum werk en welzijn,
Postbus 420,
3000 AK Rotterdam.

Telefoon: 010-4403411.



Bewonersdag wederom een succes

door Fenny Gerrits

Onlangs vond de zevende Bewonersdag plaats, voor de tweede maal (in successie) in het Tweede Kamergebouw. Het parlamentsgebouw bood een vrolijke aanblik vanwege alle aanwezige markt-kraampjes waarin de diverse bewonersorganisaties hun materiaal ten toon stelden. Naast het plenaire programma werden er in de bovenzalen debatten gevoerd over diverse onderwerpen door politici en bewoners.

Staatssecretaris Kohnstamm nam een rapportage in ontvangst getiteld 'Sociale Vernieuwing in de Praktijk', en bedankte met een verhandeling over het Grote Stedenbeleid en Sociale Vernieuwing. Het boekwerk 'Sociale Vernieuwing in de Praktijk' bevat een uitgebreide rapportage van zestien werkbezoeken die het Landelijk Samenwerkingsverband Achterstandsgebieden (LSA), eind 1994 en begin 1995 heeft georganiseerd. Er werd aan dertien Nederlandse steden een bezoek gebracht. Telkens deden bewoners, beroepskrachten, rijksambtenaren, lokale politici en leden van de Tweede Kamer mee aan het programma. Er is door het LSA een klein boekje uitgegeven dat in vogelvlucht weergeeft hoe door de diverse partijen over de waarde van Sociale Vernieuwing tot nu toe wordt gedacht. Deel 2 bevat de uitgebreide rapportage en analyse van de projecten in de dertien steden, die in het kader van Sociale Vernieuwing zijn opgezet. (Beide boeken zijn verkrijgbaar bij het LSA, Prinsegracht 51, 2512 EX Den Haag.)

Als algemene aanbeveling komt uit de rapportage naar voren: 'sociale vernieuwing moet doorgaan en er dient een krachtig stimuleringsbeleid gevoerd te worden, willen de problemen in de steden beheersbaar blijven. Verder werd onder meer aanbevolen om een bewonerscomité in het leven te roepen dat periodiek overleg voert met de staatssecretaris over de ontwikkeling van de sociale vernieuwing en een commissie van Tweede Kamerleden die een aantal voorbeeldprojecten adopteert. Deze commissie

kan die projecten een aantal jaren op de voet volgen en zodoende de Tweede Kamer permanent op de hoogte houden van de sociale vernieuwing in de praktijk.' Hiermee poogt het LSA concreet uit te werken hoe de burger verder kan worden betrokken bij sociale vernieuwing en de politiek. Daar bestaat in politiek Den Haag ook behoefte aan, J. Kohnstamm: "Zonder u (de burger dus) zou de sociale vernieuwing niet verder komen dan woorden. U bent de luis in de pels die de lokale politici prikkelt tot meer werken aan snelle en praktische oplossingen."

Voor het eerst werd dit jaar ook een Sociale Vernieuwingsprijs uitgereikt:



de Ien Dales-trofee. Deze trofee, een portret van wijlen minister Dales in brons, is ingesteld om initiatieven op het gebied van sociale vernieuwing te stimuleren. Deze eerste maal werd de prijs uitgereikt aan vertegenwoordigers van de bewoners van de wijk Vrieheide te Heerlen. De bewonersstichting heeft daar bewerkstelligd dat dertig gezinnen, levend van een uitkering, toch in hun huis konden blijven wonen ondanks de stijgende woonlasten. Dit, door de gemeente garant te laten staan voor de hypotheek die de gezinnen in staat stelde om hun huis te kopen. De prijs werd uitgereikt door de heer T. Dales, de broer van wijlen Ien Dales. (Zie foto.) Hij deed dit met een gevoelvolle toe-

spraak. Hij liet ons weten dat de familie blij was met het feit dat er een dergelijke prijs naar Ien Dales was genoemd. Ook hij ontving van de organisatoren een (identiek) bronzen beeldje en was daar erg verguld mee.

In de eerste workshop over het thema 'Veiligheid', onder leiding van Victor Deconinck werd de complexe problematiek door één Haagse bewoner op simpele wijze bestreden: "Ik heb geen politie nodig, ik sla ze gewoon verrot," riep hij uit. Dit ontlokte aan een inwoner van de Rotterdamse Provenierswijk (Perron 0) de uitspraak: "Ik stel voor dat ter oplossing van onze veiligheidsproblematiek deze heer bij ons in de wijk

komt wonen." Deconinck had af en toe moeite met het handhaven van de orde vanwege het feit dat sommige deelnemers aan de discussie het onderwerp enigszins geëmotioneerd benaderden. In het algemeen verlangden de bewoners terug naar de 'wijkagent'. Ook werd geconstateerd dat er niet effectief aan veiligheid kan worden gewerkt zonder steun van de bewoners. De aanwezige parlementariërs, Dijkman (PvdA), Klein Molekamp (VVD), Giskes (D66) en Poppe (SP) zullen er een aardig beeld aan over hebben gehouden over hoe bewoners tegen het (rijks-)beleid aan kijken.

□

Eenzijdige bevolkingssamenstelling “goedkopere wijken”

door Chris Veldhuizen

De Volkshuisvesting is sterk in beweging. In MO/Samenlevingsopbouw nr. 127 hebben we hier al veel aandacht aan besteed. Daarin stond met name de vraag naar de kwaliteit van veelal eenzijdig samengestelde wijken (veel goedkope huurwoningen) centraal. De actualiteit van het thema wordt nog eens onderstreept door het door VROM uitgebracht rapport 'Monitor bouwen en wonen' (februari 1995). Dit rapport is een samenvatting van een aantal onderzoeksrapporten.

De hoofdlijnen van het volkshuisvestingsbeleid zijn vastgelegd in de Nota 'Volkshuisvesting in de Jaren Negentig' (de Nota VHV '90). Het overheidsbeleid zal zich vooral richten op mensen met de lagere inkomens en toewijzing van goedkopere huurhuizen. Het doelgroepenbeleid is gericht op huishoudens die niet op eigen kracht kunnen zorgen voor voldoende en kwalitatief aanvaardbare huisvesting. Het gaat daarbij om mensen met een besteedbaar inkomen tot f 30.000 voor meerpersoonshuishoudens en tot f 22.000 voor alleenstaanden. Als maatstaf wordt genomen het Woningbehoeften-Onderzoek 1990. Daarnaast is het tegengaan van scheefheid, mensen die een duurder huis kunnen betalen en dus te goedkoop wonen en mensen die te duur wonen gezien hun inkomen, een belangrijke beleidsuitgangspunt.

Belangrijke conclusie

- De 'Monitor bouwen en wonen' is gebaseerd op:
- Rapportage Woningmarktmonitor 1992/1993.
 - Bewoners nieuwe woningen 1993 (bewonersenquête).
 - De individuele woonuitgaven in de huur- en koopsector 1981-1989.
 - De woonuitgaven in enkele Europese landen.

De 'Monitor bouwen en wonen' geeft een beeld van de belangrijkste feitelijke ontwikkelingen en gevolgen van het gevoerde beleid

Eén ontwikkeling springt daarbij het meest in het oog. Als gevolg van prijsstijging, huurstijging en doorstroming wordt de kans groter dat wijken met goedkope huizen steeds eenzijdiger zullen worden bevolkt met ouderen, alleenstaanden en niet-werkenden. Hun inkomenspositie is zwak. Ook immigranten zullen in de goedkope woningvoorraad onderdak moeten vinden.

Doelgroep

In de nota VHV '90 wordt aangenomen dat de doelgroep van beleid kleiner zou worden, als gevolg van de stijgingen van de inkomens. Uit onderzoek blijkt de doelgroep inderdaad te zijn afgenomen, maar ondanks een gemiddelde stijging van het inkomen is de doelgroep in de huursector groter dan voorspeld. De inkomensgroei van de mensen met de laagste inkomens is minder snel gegaan dan die van mensen met hogere inkomens. De samenstelling van de doelgroep wordt ook eenzijdiger en zal vooral gaan bestaan uit ouderen, alleenstaanden en niet-werkenden. Hun inkomens blijven achter. Oude en jonge alleenstaanden behoren beide tot de laagste inkomensgroepen en beide hebben, met hun lage inkomens, een zwakke positie op de woningmarkt. Negen procent van alle huishoudens is een oudere alleenstaande (540.000). Bijna 80 procent woont in huurwoning. Het merendeel woont in goedkopere huurwoning, maar circa 100.000 van hen woont in een duurdere huurwoning met een huur van meer dan f 600,- per maand. Dat betekent voor hen al gauw 35 à 40 procent van het inkomen. Toch is men tevreden met de woning, wil niet graag verhuizen en neemt de hoge kosten voor lief.

Jongere alleenstaanden hebben eveneens een zwakkere positie op de woningmarkt. Het gaat daarbij om circa 321.000 alleenstaanden met een laag inkomen. Slechts veertig procent bewoont een zelfstandige woning, doorgaans een goedkope huurflat, 10 procent bewoont een studentenflat en 50% is inwonend. De woonlasten zijn hoog, men is er ook niet tevreden mee en wil op korte termijn verhu-

zen.

Woonruimteverdeling

Het bestrijden van scheefheid is een belangrijke doelstelling van het volkshuisvestingsbeleid. Er zijn twee soorten scheefheid:

- a) Mensen met een laag inkomen die te duur wonen (dat betekent veelal ook veel IHS). Dure scheefheid.
- b) Mensen met een redelijk tot hoog inkomen die te goedkoop wonen. Goedkope scheefheid.

De scheefheid is de laatste jaren afgenomen. Zo zijn er 117.000 huishoudens die met een laag inkomen te duur wonen. Daardoor wordt 32% van de dure huurwoningen 'scheef' bewoond. Drie jaar geleden was dat nog 40%. Tegelijk zijn er 64.000 huishoudens die te goedkoop wonen. Van alle goedkope huurwoningen is dat 35%. Drie jaar geleden was dat nog 38%. De dure scheefheid kan worden teruggedrongen via de woningtoewijzing en de flattering van de IHS.

De bestrijding van de goedkope scheefheid is minder gemakkelijk met een woningtoewijzingbeleid te verwezenlijken. Het blijkt dat mensen nog wel willen verhuizen uit een goedkope huurflat, maar zeker niet uit een goedkope eengezinshuurwoning. Bovendien blijkt dat lang niet al diegenen die willen verhuizen, ook duurer willen gaan horen. In veel gevallen zoekt men een opnieuw een goedkope huurwoning.

Individuele Huur Subsidie (IHS)

Het huursubsidiegebruik in nieuwe woningen is de afgelopen jaren fors gedaald. Dit hangt samen met de volgende feiten: minder huurwoningen gebouwd, het aandeel ontvangers van IHS is gedaald en het gemiddeld uitgekeerd bedrag is gedaald. IHS wordt echter steeds belangrijker om de nieuwbouw bereikbaar te houden voor de lagere inkomens. Vooral ouderen maken veel gebruik van de huursubsidie. De helft van de bewoners van nieuwe seniorenwoningen ontvangt huursubsidie (voor huurwoningen zonder specifieke bestemming was dat in 1993 15%).

Ontwikkeling van de woonlasten

De huurquote (het aandeel van de netto-huuruitgave in het netto besteedbaar huishoudinkomen) is de afgelopen jaren toegenomen. En sterkere stijging van de huurlasten in vergelijking met de stijging van het inkomen is daar debet aan. Huurders zijn er gemiddeld genomen in besteedbaar inkomen op achteruitgegaan. Voor mensen met een koopwoning is dit minder het geval. De huren zijn sinds 1991 iets sneller gestegen dan bij het opstellen van de VHV '90 werd verwacht. Vooral de huurlasten voor mensen met de laagste inkomens zijn iets sterker gestegen dan voor alle huurders. De 65-plussers kregen met een iets kleinere huurstijging te maken.

Vergeleken met landen als België, Denemarken, Frankrijk, Verenigd Koninkrijk, West-Duitsland en Zweden kende geen van deze landen, waarvan de gegevens onderling goed te vergelijken zijn, een zo snelle stijging van de huurquote in de periode 1975 - 1990 dan Nederland. Nederland neemt met België, West-Duitsland en Denemarken een gemiddelde positie in qua huurquote (peildatum 1988) van 16-17%. In het Verenigd Koninkrijk (9%) en Frankrijk (13%) ligt de quote lager; in Zweden beduidend hoger (25%).

Gevolg: kans op eenzijdiger samenstelling

De samenstelling van de bevolking in de huursector in het algemeen dreigt steeds eenzijdiger te worden. Door het achterblijven in inkomensontwikkeling stijgt de huurquote. Dit geldt ook voor de ontwikkelingen binnen de doelgroep van het beleid. Het resultaat is een steeds eenzijdiger groep in de doelgroep, vooral ouderen, alleenstaanden en niet-werkenden. Strikte toewijzing van woningen zal dit proces verder versterken als ook een verdere toename van immigranten. Vandaar dat er ook vraagtekens worden gezet bij een al te strikte bestrijding van de scheefheid. Berichten uit de pers duiden erop dat staatssecretaris Tommel meer oog heeft voor dit probleem dan zijn voorganger Heerma.

Nieuwbouw en doorstroming

Als gevolg van de toename van aantal immigranten, het ouder worden van mensen en het langer zelfstandig blijven wonen is het tekort aan woningen groter dan verwacht werd in 1990. Tot 2000 zullen 144.000 extra woningen worden gebouwd. Er is, zo werd gesteld, vooral behoefte aan dure huur- en koophuizen. De trend naar duurder bouwen heeft ook in 1993 doorgezet, met name aan de bovenkant van de markt. Het aandeel goedkope huurwoningen is slechts 6.000 op de 84.000 nieuwe woningen. Maar ook woningen in de middelste prijsklasse, waar het doorstromingsbeleid min of meer op is gericht, heeft de laatste jaren haar marktaandeel verloren. Uit onderzoek blijkt echter dat de behoefte aan middeldure huizen groter is dan verwacht. Nieuwbouw richt zich vooral op de duurdere koop- en huurwoningen. Maar om de voorgestane doorstroming op gang te brengen, zullen meer huizen in de middeldure sector gebouwd moeten worden. Het aandeel starters in de nieuwbouw is sterk afgenomen. Het aantal jonge starters in nieuwe woningen bedroeg in de jaren tachtig nog circa 30%, in 1993 slechts 16%. Alleen in de sociale koopsector hebben de starters zich weten te handhaven (37%).

In 1993 behoort 20% van de bewoners van nieuwe woningen tot de aandachtsgroep van het beleid. In het midden van de jaren tachtig was dit nog 35%. Waren het in de jaren tachtig vooral jongeren, in de jaren negentig zijn het vooral ouderen. De verhouding is 10% jongeren en 40% ouderen. De (in omvang bescheiden) nieuwbouw-huursector 'specialiseert' zich steeds meer op ouderen. Veelal speciale ouderen-huisvesting, maar ook in niet speciaal voor ouderen bestemde huurwoningen treffen we groot aandeel ouderen aan.

Het aandeel doorstromers in nieuwbouw is toegenomen, met name doorstromers uit koopwoningen. Doorstromen moet, zo was het uitgangspunt vooral goedkopere huurhuizen opleveren. De directe op-

brengst aan goedkope huurwoningen (het 'directe rendement') is de afgelopen tien jaar echter niet toegenomen. Tussen gemeenten bestaan daarbij wel grote verschillen. In de grote steden komen overwegend goedkope woningen vrij, in kleinere plaatsen buiten de randstad veel meer koopwoningen. Doorstroming gaat maar in kleine stapjes vooruit. Er zijn maar weinig huishoudens die direct uit de goedkope huursector naar een duurdere koopwoning doorstromen. In eerste instantie lijkt 'duurdere nieuwbouw' weinig bij te dragen aan doorstroming en het vrijkomen van goedkope woningen (met name de zeer schaarse grote, goedkope woningen komen weinig vrij). Maar duurdere nieuwbouw genereert langere verhuisketens dan goedkope. Bovendien is bij goedkopere nieuwbouw het directe rendement eenmalig, terwijl duurdere nieuwbouw en middenklasse-nieuwbouw structureel bijdragen aan een gedifferentieerd woningaanbod en daarmee de basis leggen voor doorstroming in de toekomst. Op lokaal niveau zal moeten worden geaccenteerd dat nieuwbouw als sturingsinstrument aan betekenis inboet. Nieuwbouw zal dan ook ingebed dienen te worden in een voorraadbeleid, dat met ongewenste neveneffecten van doorstroming rekening houdt. Nieuwbouw levert een bijdrage aan het terugdringen van de goedkope scheefheid. Echter deze bijdrage is tot nu toe gering gezien de drastische veranderingen in de samenstelling van het nieuwbouwaanbod. Echter de weg om vanuit een goedkope huursector naar een nieuwe goedkope woning door te stromen is gezien de afname van het aanbod, steeds moeilijker begaanbaar. Al met al, zo blijkt, is er meer en meer behoefte aan middeldure huizen. Om de voorgestane doorstroming op gang te brengen, zullen meer huizen in de middeldure sector gebouwd moeten worden. Echter de plaats waar, luistert nauw en moet strategisch gepland worden, vooral in de vier grote stadsgewesten



Extreem-rechts stemgedrag

door Chris Veldhuysen

Extreem-rechts scoort vooral goed in (naoorlogse) wijken in verandering. Terwijl in die buurten veelal weinig bewonersondersteuning aanwezig is. Immers deze wijken kennen nog niet altijd 'de' kenmerken van een achterstandswijk. De overgang naar een marktgericht woningtoewijzingsbeleid en de toename van verhuisstromen uit deze wijken (naar toekomstige VINEX-wijken) maken deze in de toekomst nog eens extra kwetsbaar. Dit blijkt uit een onderzoek naar de opkomst van extreem-rechts in Rotterdamse buurten (noot 1). Een aantal bevindingen uit dit rapport worden bevestigd door een onderzoek naar de achtergronden van extreem-rechts stemgedrag in de Leidse Zeeheldenbuurt (noot 2). Hoewel verschillend in opzet en niveau van onderzoek liggen beide onderzoeken in elkaars verlengde, al geeft het eerste rapport een veel completer beeld van de achtergronden van extreem-rechts stemgedrag.

De Leidse Zeeheldenbuurt

De Leidse Zeeheldenbuurt is geen opvallende wijk, met opvallende problemen of een groot aandeel allochtonen (het niveau ligt op Leids gemiddelde: 5%). Het is geen achterstandswijk, al is de maatschappelijke positie van bewoners minder dan het gemiddelde. Toch scoort in deze vooroorlogse wijk de CD en CP '86 tezamen circa 20%. Middels verschillende onderzoekstechnieken proberen de onderzoekers een beeld te krijgen van de achtergronden van deze schijnbare tegenstelling.

Het stemgedrag, zo blijkt uit het onderzoek, heeft veel te maken met het veranderende karakter van de buurt. Lange tijd was het een geïsoleerde wijk in Leiden. Een wijk met een zelfstandige gemeenschap met eigen winkeltjes en voorzieningen, met een dorps karakter, met mensen die elkaar kennen, met de bijbehorende sociale controle en wantrouwen ten opzichte van nieuwelingen. In de ogen van veel bewoners is dat na de renovatie gaan veranderen. Na de renovatie kwamen nieuwe bewoners, waaronder buitenlanders, en verdween het

oude karakter en de mentaliteit van de wijk. Deze verandering werd als bedreiging gezien. En aangezien de verandering gepaard ging met de komst van een zichtbare, nieuwe groep die anders was, werd al gauw tussen beide een verband gelegd.

Gevraagd naar de huidige problemen in de wijk wordt in een schriftelijke enquête als grootste probleem genoemd de aard en de mentaliteit van de buurtgenoten. Men verstaat hieronder een voortgaand verval van normen en waarden, sociaal gedrag, onbeschofte houdingen en uitingen, brutaliteit, en gebrek aan respect bij jongeren. Andere belangrijke problemen zijn buitenlanders, criminaliteit en vandalisme, vervuiling en slecht onderhoud en eigenlijk een algehele achteruitgang van de buurt. Binding en tevredenheid met de woning bleek hoog, maar de tevredenheid over de straat werd al minder. De waardering voor de gehele buurt is bij de helft van de bewoners negatief.

Opvallend is ook dat hoewel er veel klachten leven bij bewoners over de woonsituatie, dat deze wel onderling, maar niet met de juiste instanties en personen daarover wordt besproken. En dit leidt meestal niet tot een oplossing. De onderzoekers zien stemmen op extreme partijen vooral als een 'uiting van protest, een noodkreet van mensen in het nauw', tegen de achtergrond van de grote, onomkeerbare veranderingen in de buurt.

De Rotterdamse buurten

De onderzoekers in Rotterdam verklaren de extreem-rechts aanhang uit een combinatie van oorzaken. Er is sprake van een algemene tendens: ontwikkelingen met betrekking tot ethnocentrisme als onderliggende factor, dat wil zeggen sociaal-culturele opvattingen over de relatie met buitenlanders en de koppeling naar lage opleiding en achterstand in sociaal-economische positie. Daarnaast spelen een aantal persoonlijke kenmerken van het electoraat een rol, al spelen - als derde - buurtkenmerken een grotere rol.

Uit ander onderzoek (noot 3) is een

soort persoonlijk profiel van de extreem-rechts kiezer opgesteld. Naast de lage scholing en lagere sociaal-economische positie zijn enkele bijkomende persoonskenmerken van belang:

- meer mannen dan vrouwen (59% - 41%);
- qua politieke opvattingen uitersten van of rechts of links;
- maar de politieke voorkeur is minder standvastig;
- voorheen stemde men vaak niet;
- een oververtegenwoordiging van het aantal arbeidsongeschikten.

Wanneer er gekeken wordt op het niveau van buurten zijn het vooral de gebieden in Rotterdam-Zuid, grotendeels naoorlogs, waar extreem-rechts veel kiezers trekt. Het zijn wijken, (nog) overwegend wit qua bevolkingssamenstelling, waar nog een zekere identificatie met de buurt aanwezig is. De bevolking bestaat hoofdzakelijk uit mensen met een lagere sociaal-economische positie en lagere opleiding. Er is een angst voor achteruitgang van de buurt, vaak verwoord in angst voor toestroom van buitenlanders, waarbij 'buitenlanders' synoniem is voor diverse vormen van grootstedelijke problematiek. De beginnende of al verder opgekomen problematiek kent echter relatief nog weinig beleidsmatige aandacht in de vorm van probleem-aanpak en ondersteuning van bewoners of is pas op gang gebracht.

Een samenhangend beeld

Wanneer nu de algemene tendens, de persoonskenmerken en buurtkenmerken met elkaar in verband worden gebracht ontstaat het volgende beeld:

- Het belangrijkste kenmerk van extreem-rechts stemmen is een lagere opleiding en een wat lagere sociaal-economisch positie. Het is ook een groep die minder standvastig in zijn partijvoorkeur is (zowel links als rechts) en waarbij de keus voor extreem-rechts naast een uiting van ethnocentrisme een uiting van protest is. Daarnaast is er een kleinere groep met hogere opleiding en inkomen en politiek

rechtse oriëntatie die vanuit etnocentrische opvattingen extreem-rechts stemt.

- Etnocentrische opvattingen kenden een piek in 1981 en zijn - na een daling medio jaren tachtig - ook in de jaren negentig duidelijk aanwezig. De aandacht die in 1993 is uitgegaan naar het 'vreemdelingenvraagstuk' (asielzoekers en integratie) is daarvan uiting en wederom een versterking ervan. De mate waarin deze tendens en de bredere tendens van ongenoegen zich vertalen in extreem-rechts stemmen is sterk afhankelijk van de mate waarin extreem-rechtse partijen in de beeldvorming nog acceptabel overkomen; mensen met hogere opleiding, inkomens en rechtsliberale oriëntatie haken als eerste af, evenals vrouwen; de harde kern van de extreem-rechtse aanhang bevindt zich in een achterstandspositie.
- Het zijn met name buurtomstandigheden die een achteruitgang van woonomstandigheden inluiden of een reeds in gang gezette negatieve ontwikkeling versterken, waardoor een sterkere neiging bestaat om extreem-rechts te stemmen, zeker als er sprake is van (verwachte) toestroom van etnische minderheden. De komst van etnische minderheden zal op grond van de nodige vooroordelen als synoniem voor toename van grootstedelijke problematiek gaan gelden.

Wanneer het gebied nog overwegend bestaat uit witte mensen in dezelfde beneden-modale sociaal-economische positie wordt de tendens versterkt om toevlucht te zoeken tot extreem-rechts. Een buurtbinding kan daarbij ook een rol spelen. Daar waar de achterstands- en grootstedelijke problematiek verder is ingetreden, is de aanhang van extreem-rechts weliswaar lager, doch minder afhankelijk van de algemene tendens; hier is het aantal niet-stemmers het grootst. De concentratie van extreem-rechtse aanhang hangt enerzijds samen met een aantal buurtkenmerken, anderzijds met het feit dat er veel kiezders wonen met dezelfde bepalende persoonskenmerken: een lage

opleiding en een lager inkomen. De persoonskenmerken in combinatie met de buurtomstandigheden verklaren maximaal ongeveer 69% van het al of niet stemmen op extreem-rechts. Het overige aandeel wordt verklaard door de algemene tendens.

Aanbevelingen

Uit het onderzoek in Leiden worden aanknopingspunten ontwikkeld voor concreet handelen in de Leidse wijk. Een viertal punten worden daarbij genoemd:

1. Het opzoeken en boven water krijgen van reële klachten van bewoners en bewoners 'mondiger' maken die problemen ook aan te kaarten. Aan de andere kant moeten de problemen wel tot een goede oplossing worden gebracht.
2. Het bijstellen van de beeldvorming van de wijk (bijvoorbeeld het aantal buitenlanders werd veel hoger ingeschat dan in werkelijkheid het geval was) door het inschakelen van bewoners zelf om meer kennis over elkaars culturen bij te brengen.
3. De gemeente moet meer aandacht besteden aan het feit dat positieve actie ten aanzien van buitenlanders in de wijk wordt afgewezen, ook al is het beeld dat bestaat juist of onjuist.
4. Voor veel ouderen is de rondhangende jeugd bedreigend en een bron van ergernis. Ook daar is aandacht voor nodig in de vorm van projecten.

De aanbevelingen voor beleid uit het Rotterdamse onderzoek richten zich meer op grootschaliger aanpakken en aanbevelingen. Zo worden een aantal aanbevelingen gedaan voor beleid en praktijk. Aandacht in de media voor de negatieve kanten van CD en CP '86 hebben een duidelijk effect gehad, vanaf begin 1994 is de aanhang fors gedaald. Het gevaar van een gewenningseffect is echter niet denkbeeldig. Essentiëler echter is het aandacht te hebben voor de 'vervreemding van de samenleving' bij een deel van de bevolking. De struc-

turele werkloosheid en toenemende inkomensongelijkheid vereisen een grootschalige aanpak in de vorm van bijvoorbeeld een 'Deltaplan'. Maar ook op buurniveau zijn aangrijpingspunten te vinden. Aandacht voor de (achterliggende) problemen van de (dreigende) verslechtering van de eigen woonsituatie. Goede klachtenafhandeling, onderhoud en overlastbestrijding, woonomgevingsonderhoud is te veel verwaarloosd en vraagt om meer aandacht. Maar ook aandacht voor de sociale processen van integratie qua bevolkingssamenstelling is nodig, bijvoorbeeld in de zin van introductiegesprekken met nieuwkomers, portiekgesprekken e.d. In het Rotterdamse geldt dat met name in de zuidelijke tuinsteden, waar een omschakeling plaatsvindt van een homogene buurt naar een meer gemengde en een toestroom van starters op de woningmarkt die zich richten op de kleine goedkopere huizen relatief weinig bewonersondersteuning aanwezig is. Juist die is hier nodig om de sociale processen te begeleiden. In wijken waar veranderingen in bevolkingssamenstelling en het samenleven van verschillende etniciteiten al langer bestaan, neemt de angst voor andere etniciteiten af en weet men onderscheid te maken tussen grootstedelijke problemen en de etnische bureu.

Tot besluit

Het rapport besluit met noemen van twee ontwikkelingen die de noodzaak van investeren in de sociale structuur in de naoorlogse wijken alleen maar vergroten:

- het woningtoewijzingsstelsel gaat van een vraag-model naar een aanbod-model, waarbij zelfselectie van woningzoekenden een grote rol gaat spelen;
- verhuisbewegingen vanuit naoorlogse wijken naar de te ontwikkelen VINEX-wijken maakt deze wijken door de toegenomen mobiliteit extra kwetsbaar.

Dit zou een pleidooi kunnen zijn voor een 'uitruil van bouwlocaties' met naoorlogse wijken. Geplande



nieuwbouw van sociale huurwoningen (na sloop) in deze wijken wordt 'overgebracht' naar de VINEX-locaties, terwijl daarvoor in de plaats de bouw van koopwoningen van VINEX-locaties naar de naoorlogse wijken wordt gebracht.

De rapporten:

Noot 1:

Holsteyn, J.J.M. van, *Uit de buurt*. Op zoek naar een achtergrond van extreem stemgedrag in de Leidse Zeeheldenbuurt. Leiden: Vakgroep politieke Wetenschappen, 1995 (te bestellen door overmaken van f 15,- op gironummer 4768147 t.n.v.

Wetenschapswinkel Rijksuniversiteit Leiden, met als besteltitel 'Uit de buurt'.

Noot 2:

Das, Peter en Peter W. Voogt, *Extreem-rechts in de buurt*. Een onderzoek naar de opkomst van extreem-rechts in Rotterdamse buurten, Centrum voor Onderzoek en Statistiek en IGG - Voogt & Wiertsema.

Te bestellen bij:

Centrum voor Onderzoek en Statistiek,

tel. 010-4032500.

De prijs is f 15,-.

noot 3:

Het NIPO- Verkenningsonderzoek Wilma Vollebergh e.a.: "Traditionele opvattingen en rechtsextremisme" in themanummer "Jongeren en extreem rechts" van Jeugd en Samenleving (januari/februari 1995) □

De Groninger vensterscholen, een nieuw type school

door Chris Veldhuysen

De gemeente Groningen levert met het idee voor de 'Vensterschool' een bijzonder creatieve bijdrage aan de discussie over het onderwijsvooringsbeleid (OVB). Deze vorm van achterstandsbeleid staat onder grote druk. De inhoud en de resultaten ervan staan ter discussie en de minister van onderwijs is van plan fors te gaan bezuinigen op de rijksmiddelen OVB. Tevens staat de gemeente een omvangrijke decentralisatie van het onderwijs te wachten. De gemeente Groningen heeft deze uitdaging opgepakt en een belangrijk concept ontwikkeld. De Groninger Vensterschool brengt een aantal ontwikkelingen en ideeën tot een integraal plan bijeen. Het koppelt aandacht voor de voorschoolse periode, de verlengde schooldag, de samenwerking tussen onderwijs en hulpverle-

nende instanties, een wijk-functie van de school en het belang van een goede overgang naar het voortgezet onderwijs in één concept.

Gelijke kansen

Uitgangspunt voor dit nieuwe type school is de bevordering van gelijke kansen voor kinderen van 0 - 14 jaar. Niet alleen gelijke kansen op onderwijs, maar ook op verdere scholing, werk en een plaats in de maatschappij. Er is zowel aandacht voor de voorschoolse periode, de basisschoolperiode en de periode van de basisvorming (brugklassen). In het concept zijn nieuwe theoretische inzichten over het belang van de voorschoolse periode en de overgang naar het voortgezet onderwijs verwerkt. Door de keuze voor vervolgonderwijs met enkele jaren uit te stellen denkt men dat de uiteindelijke schoolkeuze meer ge-

baseerd zal zijn op de persoonlijke prestaties en voorkeur van leerlingen.

In de wijk

De 'Vensterschool' moet ook een belangrijke plaats krijgen in de wijk. Daarvoor zal het nauw samenwerken met het maatschappelijk werk, de gezondheidszorg, de kinderopvang, de bibliotheek en sportieve activiteiten. De Vensterschool biedt dan ook niet alleen onderwijs, maar ook buitenschoolse activiteiten voor leerlingen en ouders. De school is zeven dagen per week open, ook 's avonds.

Door de aangeboden buitenschoolse activiteiten levert men een bijdrage aan doelstellingen als het vergroten van de deelname aan culturele en sportieve activiteiten zoals deze in het gemeentelijk cultuur- en sportbeleid gelden. Vensterscholen zijn ook gericht op de opvang en begeleiding van kin-

deren van 0 - 14 jaar. Vensterscholen zijn scholen waarin basisscholen en scholen voor voortgezet onderwijs nauw samenwerken met diverse instanties die hulp en begeleiding bieden aan kinderen en hun ouders. Er is sprake van een integrale aanpak gericht op de totale problematiek van onderwijsachterstanden. Naast onderwijs biedt de

Vensterschool opvang voor de leerlingen en buitenschoolse activiteiten voor leerlingen en hun ouders. Ouders worden direct op bestuurlijk niveau bij de Vensterscholen betrokken en daardoor worden ze betrokken bij beslissingen over de school en bij de organisatie van buitenschoolse activiteiten.

Nieuwbouw en financiering

Een Vensterschool vraagt een andere inrichting van de school. Dit zal het best te realiseren zijn bij nieuwbouw. Naast ruimte voor schoolse activiteiten zal ook ruimte moeten worden geboden aan verschillende sociale en gezondheidsinstellingen en aantrekkelijke faciliteiten voor ou-





ders en andere buurtbewoners. De kosten van een Vensterschool zijn nog niet bekend. De decentralisatie van de financiering van (onderhoud en nieuwbouw) schoolgebouwen naar de gemeenten biedt perspectief. Naast dit basisbudget is geld nodig uit gewone bijdragen van het ministerie van Onderwijs, geld voor achterstandsbeleid (in Groningen circa vijf ton) en gemeentelijke middelen voor innovatiebeleid (circa acht ton). De extra gemeentelijke middelen zullen gebaseerd worden op de aanwezigheid van leerlingen uit kansarme groepen en de wijze waarop scholen de samenwerking met andere instellingen aangaan.

Brochure

Het idee voor een Vensterschool wordt beschreven in een brochure over vernieuwing van het onderwijsachterstandenbeleid. In de brochure worden verschillende argumenten voor vernieuwing genoemd:

- onderwijsachterstanden hebben een complexe oorzaak;
- de school is niet alleen verantwoordelijk voor de bestrijding van achterstanden;
- scholen en hulpverlenende instanties richten zich op een integrale aanpak van onderwijsachterstanden, waarbij leerkrachten in eerste instantie op hun onderwijstaak aanspreekbaar zijn;
- daarbij is een concentratie van school en hulpverlenende instantie op één plaats wenselijk;
- in het nieuwe beleid moet meer aandacht zijn voor de voorschoolse periode en de overgang naar het voortgezet onderwijs;
- er wordt gekozen voor een verlengde schooldag, waardoor er naast verplichte schoolse activiteiten ook ruimte ontstaat voor buitenschoolse activiteiten en extra begeleiding.

Achtergronden

Hieronder volgt de inleiding die wetgever Pijlman, initiatiefnemer ten behoeve van de Vensterschool-gedachte binnen het Groningse college, hield op het symposium van 10 mei:

Een week na de persconferentie waarop ik het idee van de Groninger Vensterschool presenteerde, zat ik in een zaal met een aantal vooraanstaande onderwijsdeskundigen die door het ministerie van OC&W waren uitgenodigd. En ik ontdekte daar dat na slechts een week iedereen het over het ideeën van de Groninger Vensterschool had, alsof het idee al jaren oud was en alsof de Vensterschool allang zijn bestaansrecht had bewezen. En dat is dus niet zo.

Het is een idee dat een conceptueel antwoord wil geven op een paar ernstige problemen, gecombineerd met het aangaan van enkele uitdagingen op het terrein van lokaal onderwijsbeleid. Groningen is een prachtige stad, maar ook een stad met een aantal problemen. Het gemiddelde inkomen is hier beduidend lager dan elders in het land en dat ligt niet alleen aan het aantal studenten. Groningen heeft ook een werkloosheidspercentage van 25%, hetgeen ver boven het landelijk gemiddelde ligt. En 18% van de beroepsbevolking is langer dan drie jaar werkloos. Nuchtere cijfers waarachter een dramatische werkelijkheid schuil gaat.

Grote groepen kinderen groeien op zonder dat ze ervaren dat hun ouders hun dagelijks brood moeten verdienen. Grote groepen kinderen en volwassenen die aan allerlei maatschappelijke activiteiten, culturele en sportieve, niet kunnen deelnemen. Mensen die zich langzaam maar zeker afkeren van de samenleving. Omdat die samenleving hen ook steeds minder te bieden heeft: bevroren uitkeringen, huurverhogingen, hardnekkige langdurige werkloosheid. Niet alleen holt de kwaliteit van het bestaan deze mensen achteruit, doordat ze zich van de samenleving afkeren dreigt ook de kwaliteit van de samenleving als geheel te worden aangetast. En het democratische gehalte er van. Zo blijkt tijdens verkiezingen de opkomstpercentages in achterstandswijken nu al ruim 20% lager te liggen dan de percentages uit buurten met beter gesitueerden. We hebben als overheid de plicht ook deze groepen perspectief te bieden: in het licht van een menswaardig be-

staan, op de arbeidsmarkt en daarbuiten.

Maar een samenleving bestaat naast deze minder gelukkigen ook uit groepen, vaak goed betaalde tweeverdieners, die het heel wat beter hebben getroffen. Kijken zij wel eens achterom, of alleen maar vooruit??

Het is bij uitstek de overheid als hoedster van een menswaardige samenleving die er voor dient te zorgen dat deze groepen niet verder uit elkaar drijven, maar in toenemende mate het gevoel krijgen samen verantwoordelijk te zijn voor de kwaliteit van de samenleving. De lokale overheid kan daarbij ook initiatieven nemen. Met andere woorden, de vraag is: hoe binden we beide groepen gezamenlijk aan de lokale samenleving, de stad in dit geval? Ik meen dat we hiermee een van de grootste politieke dilemma's van dit moment hebben benoemd. Hoe voorkom je dat steeds grotere groepen zich van samenleving afkeren en het andere groepen een zorg zal zijn dat zoiets gebeurt. Of zoals we het in onze nota over de Vensterscholen hebben geschreven: hoe ontwikkelen we gemeenschapszin naast individuele ontplooiingskansen voor burgers. En dan de kansen. De lokale overheid is bij uitstek het niveau waarop een poging kan worden gewaagd deze twee maatschappelijke uitersten in evenwicht met elkaar te brengen. Het onderwijs is daarbij een belangrijke organisatie omdat iedereen in onze samenleving daarmee te maken krijgt als leerling, en velen later nog eens als ouder. Voor de lokale overheid dienen zich nieuwe kansen aan als dit kabinet er serieus werk van maakt het onderwijsachterstandenbeleid en het huisvestingsbeleid te decentraliseren naar de lokale overheid.

Een kapstok

Tot zover het idee, tot zover de kansen. En dan praten we over Vensterscholen; er ligt al een brochure, er vormt zich een idee. In die brochure houden we nog veel open, dat zal u ongetwijfeld zijn opgevallen. Er is geen uitgewerkt programma, maar een intentie, een globaal plan dat,

daar ben ik van overtuigd, kans van slagen heeft. Noem het een kaspot. En ik nodig iedereen uit daarbij de eigen garderobe te bedenken. En om onmiddellijk een misverstand uit de weg te ruimen: Wij zeggen niet, 'hier heeft u een idee en u ziet verder maar wat u er mee doet.' De gemeente als lokale overheid, en dus niet in de rol van schoolbestuur van het openbaar onderwijs, zal niet lui achterover leunend de verdere invulling van de Vensterscholen afwachten. Integendeel. Omdat we er zulke serieuze bedoeling mee hebben zullen we ons samen met betrokkenen, hulpverleners, leerkrachten en ouders actief bemoeien met de ontwikkeling van deze scholen. Het gaat niet aan dat iemand zich Vensterschool noemt om daarmee kwaliteiten gegarandeerd te krijgen. Er zullen criteria ontwikkeld worden op basis waarvan middelen zullen worden toebedeeld. Onder een gemeentelijke regie, let wel regie, zullen randvoorwaarden worden geformuleerd om aan het Vensterschoolproject te kunnen deelnemen. Er vormt zich bij velen al een mentaal beeld, heb ik gemerkt. De Vensterschool? 'Dan zie ik een gebouw, waarbinnen van alles kan gebeuren, waar meer gebeurt dan onderwijs alleen.' Of: 'Nu kunnen we echt 'back-to-basics', want voor andere problemen schakelen we dan de hulpverlening in.' Invullingen die al behoorlijk ver gaan, op zich misschien best zinvol, maar die los van elkaar staan, nog niet in gezamenlijk overleg tot stand gekomen zijn. En dat is wel de bedoeling. Ondanks onze neiging om direct zo veel mogelijk te willen invullen (de naam 'Vensterschool', ik geef het toe, roept nu eenmaal zeer concrete beelden op) zou de aankleding en inrichting van dit idee principieel op geleidelijke wijze tot stand moeten worden gebracht. Met de lokale overheid als regisseur. Want het gaat om samenwerking; om het gezamenlijk opbouwen van een voorziening die - inderdaad - meer omvat dan het pure onderwijs. Die een functie in een wijk vervult die verder gaat dan de afzonderlijke school, de afzonderlijke instelling voor hulpverlening, de

instelling voor maatschappelijke zorg. We hebben geconstateerd dat er tussen de werkzaamheden van allerlei voorzieningen een grijs gebied kan liggen. Werkzaamheden sluiten niet altijd naadloos op elkaar aan. We willen dat dat aanbod zo doorzichtig wordt gemaakt, dat die gaten worden gedicht, in nauwe aansluiting. Synergie - een veel misbruikt en modieus woord, maar de wezenlijke betekenis sluit heel sterk aan op de bedoeling van de Vensterschool. Gebruik maken van elkaars sterkte, elkaars deskundigheden, om daarmee - liefst met nieuw élan - aan het werk te gaan. Een nieuwe, integrale aanpak van onderwijsachterstanden.

Voor iedereen

Voor wie is die Vensterschool nu eigenlijk bedoeld? Deze vraag is de afgelopen weken vaak gesteld. Ik heb daarop een simpel antwoord: die school is voor iedereen. Maar ik voeg er ook nog wat aan toe. De Vensterscholen moeten ook een rol spelen in het achterstandsbeleid. Ze zijn een nieuw instrument in een goede traditie van het Groningse onderwijsbeleid, namelijk extra aandacht voor kinderen in achterstandssituaties. We hadden hier in de stad een van de eerste zogenaamde stimuleringsprojecten, we waren richtinggevend bij de ontwikkeling van het onderwijsvoorzorgsbeleid. Die traditie - waarbij altijd de samenwerking van scholen met andere instellingen, andere sectoren van belang was - willen we handhaven. Maar het is tijd om daarbinnen nieuwe vormen te bereproeven. Ik zeg het met enige nadruk: de Vensterscholen hebben een functie voor het achterstandsbeleid - maar ze behoren niet louter bevolkt te worden door kinderen met problemen. Daarom zei ik zo net: de Vensterschool is voor iedereen. Het is uitdrukkelijk de bedoeling dat Vensterscholen aantrekkelijk zijn voor mensen met allerlei maatschappelijke achtergronden. Daarmee bedoel ik ook: met allerlei verschillende sociaal-economische posities. Juist de mix van milieus heeft een positieve invloed op kinderen met

onderwijsachterstanden, dat is een belangrijke boodschap uit allerlei onderzoek. In onze brochure heeft u in dat verband het duo Gerda en Charlotte zien optreden; we hadden natuurlijk ook Achmed en Jan-Floris kunnen noemen.

Zo kunnen de Vensterscholen ontmoetingsplaatsen worden, centra waar effectief kan worden geleerd, met een aanpak, een programma dat kan worden toegesneden op individuele behoeften. Maar waar ook samen wordt geleefd, waar afwisseling de motor is voor nieuwe leeren opvoedingservaringen, waar gekozen kan worden uit een aanbod dat we niet meer 'buitenschools' zullen noemen, en waar veel makkelijker dan voorheen contact gelegd wordt met voorzieningen die meestal al los van die school staan. We brengen zulke voorzieningen, de zorg, de hulp, de educatie, echt binnen de Vensterschool. En als dat niet direct lijfelijk kan, zal er minstens meer samenhang moeten komen, meer overleg, afstemming op elkaars agenda. De burger, de ouders en hun kinderen, die zullen die synergie uiteindelijk moeten ervaren. Maar ze maken er ook deel van uit.

Let wel: ik ga geen pleidooi houden om de turbulente manifestaties op het gebied van ouderparticipatie weer tot leven te wekken die we jaren geleden te zien hebben gekregen. Die zullen heus wel een functie hebben gehad, maar het zijn nu andere tijden. Een beetje cru gezegd: scholen mogen niet leunen op de betrokkenheid en hulp van ouders om het reguliere programma uit te kunnen voeren. Ouderparticipatie kan een uitstekend hulpmiddel zijn om de kloof tussen school en thuismilieu te dichten, maar het mag niet zo zijn dat onderwijsactiviteiten niet door kunnen gaan omdat er op dat moment geen ouders te hulp schieten. Ik heb de indruk dat de scholen het in dit opzicht hartgrondig met mij eens zijn, wijs geworden door ervaring en na veel extra moeite.

De ouders

Hoe zie ik de betrokkenheid van ouders bij de Vensterschool dan wel?



Door invulling te geven aan twee hoofdzaken. De eerste is: deelname in bestuurlijk opzicht aan de school. Hoewel de tijd ontbreekt om daar nu dieper op in te gaan, wil ik toch al zeggen dat we ons serieus willen bezinnen op mogelijkheden om de bestuursvorm van een Vensterschool zo aan te passen, dat ouders inderdaad mee kunnen beslissen. Hoe precies, daarover willen we ook met de betrokkenen praten. De ideeën van mensen die gemotiveerd in een Vensterschool willen samenwerken zullen ook in dit opzicht van hoge waarde zijn.

Ten tweede vind ik dat de Vensterschool voor ouders domweg meer te bieden moet hebben. Er zal een aanbod tot stand moeten komen dat rijk geschakeerd is, maar waarbij ik wel een restrictie wil maken. Het is niet de bedoeling dat er een wildgroei van activiteiten in en rond de Vensterschool losbrandt, van bezigheden die misschien aardig zijn om te doen maar die weinig of niets met de hoofdplicht van de school te maken hebben. De Vensterschool is een school, en dat betekent dat de activiteiten ten dienste moeten staan van onderwijs, vorming en opvoeding.

Ook binnen de omschrijving is echter heel veel mogelijk. Er is een scala aan cursussen, voorlichtingsactiviteiten, soorten hulpverlening en ondersteuning denkbaar, georganiseerd in samenhang met het onderwijs en als het kan - maar dat is geen voorwaarde - ook aangeboden binnen de Vensterschool; een verrijkend pakket dat voor ouders attractief en behulpzaam kan zijn, en dat de relatie met de onderwijsloopbaan van hun kinderen versterkt. Juist ook voor jonge kinderen en hun ouders zal een verrijkt activiteitenpakket zinvol zijn; zo kunnen de kinderen geleidelijk wennen aan - en inschuiven in - het educatieve systeem, terwijl hun ouders deze gewinning eveneens ondergaan, bijvoorbeeld door deel te nemen aan allerlei voorlichtingsactiviteiten. Hoe zal dat pakket er per Vensterschool in de praktijk uitzien? Dat schrijven wij niet voor. Dat hoort u goed: we geven wel een kader aan, de al eerder genoemde 'kapstok', maar voor de invulling nodig ik u uit

om met voorstellen te komen. Dat is een belangrijke eigenschap van ons Vensterschool-initiatief: onze uitnodiging aan de betrokkenen om zelf tot samenwerking te komen, om zelf te bepalen welke activiteiten het beste passen in die wijk, in die omstandigheden, ook weer met enige nadruk; wij willen geen staatspedagogiek, laat staan 'gemeente-pedagogiek'. We geven enkele randvoorwaarden aan, zoals de relatie met het achterstandsbeleid - maar we willen voor de invulling de eer aan de professionals geven. Uiteraard zullen we wel naar de resultaten moeten kijken, u en ik; de groepen die nu het minst van onderwijs profiteren zullen er op vooruit moeten gaan, dat is de uiteindelijke meeflat. We willen ook de harde kern bereiken. Evaluatie zal daarom een structureel bestanddeel zijn, net als nu in het Onderwijsvoorranggebied.

Misschien dat iemand na het voorgaande denkt dat de Vensterschoolgedachte in hoofdzaak effecten zal hebben voor het onderwijs zelf. Dat is een misverstand. Naar mijn mening geeft een dergelijke vorm van samenwerking, met de vitaliserende bijverschijnselen die we ervan verwachten, ook een impuls aan het sociale leven in de betrokken wijk. Juist omdat de activiteiten in de kern zijn gericht op kansen van kinderen, en dus een duidelijke en helder uit te leggen doelstelling hebben, kan een ontwikkeling op gang komen die voor de bewoners concreet is, zichtbaar, positief, optimistisch. Het gaat immers om een kostbaar iets, het beste voor je kind. Als mensen en instellingen aangeven voor dat doel samen te willen werken, als je ziet dat daarvoor weer energie vrijkomt, als er duidelijk meer samenhang komt in activiteiten waarvan je voorheen dacht dat ze niets met elkaar te maken hadden - dan kan de Vensterschoolgedachte ook een signaal zijn, een kans om zaken en mensen bij elkaar te brengen die nu vaak in een isolement verkeren. In die visie is de Vensterschool een belangrijke bijdrage aan een verbeterde sociale structuur, van wijk en stad. Een huis, van en voor de gemeenschap. Een samenhangend concept, met

een duidelijke richting, waarbij maatschappelijk isolement uiteindelijk wordt doorbroken - ziedaar één van de idealen achter de Vensterschool. De (democratische) maatschappij in het klein. Een school, een samenwerkingsgedachte, waarin gewerkt wordt aan een gemeenschappelijk belang, terwijl er ook ruimte is voor de ontplooiing van individuen.

Die dubbele opbrengst acht ik mijn opdracht. Voor de aankleding van dit idee nodig ik u uit - met nadruk. En van harte.

Symposium

Op 10 mei 1995 is een symposium gehouden over het idee van de Groninger Vensterscholen. Het verslag van dit symposium is inmiddels beschikbaar. Belangstellenden kunnen een verslag en brochure opvragen bij de gemeente Groningen, telefoon: 050 - 673291.



Ouderen wonen met toekomst

door Chris Veldhuijsen

Ouderen zo lang mogelijk thuis laten wonen. Dat betekent onder andere een geschikte woning, een goede woonomgeving, voorzieningen op bereikbare afstand én een doorzichte woonruimteverdeling. In de VNG-publicatierEEKS 'Ouderen Wonen met toekomst' (zie ook MO nr. 129) is één deel gewijd aan de positie van ouderen binnen het woonruimteverdelingsbeleid. Samen met de andere vijf publicaties wordt een goed en praktisch beeld gegeven van de mogelijkheden van dit beleidsterrein in opkomst. De rode draad door de publicaties heen is het streven naar een samenhangende aanpak, zo mogelijk op wijkniveau.

In een vorig nummer van MO zijn we ingegaan de publicatie 'Initiatieven van ouderen'. In dit samenvattend artikel staat de woonruimteverdeling centraal. Uit allerlei publicaties over dit onderwerp blijkt dat het volkshuisvestingsbeleid zich steeds meer gaat beperken tot doelgroepen als alleenstaanden, ouderen en niet-werkenden. Dit zijn de groepen met veelal de laagste inkomens. Het gevaar is groot dat er wijken ontstaan waarin deze groepen een steeds groter aandeel vormen en zich concentreren. Het bevorderen van doorstroom en andere algemene volkshuisvestings-maatregelen kunnen deze ontwikkeling nauwelijks tot staan brengen. Toch bestaan er op lokaal niveau enige mogelijkheden om in de sfeer van woonruimteverdeling, in ieder geval voor ouderen, deze concentratie enigszins te beperken. Een belangrijke vraag die gesteld kan worden is waarom bij woonruimteverdeling speciale aandacht voor ouderen noodzakelijk is. Hiervoor zijn een aantal redenen te noemen:

- Oudere woningzoekenden blijken, gezien hun aandeel in het woningzoekendenbestand, relatief zelden een woning aangeboden te krijgen.
- Oudere woningzoekenden blijken

- vaak een door anderen veel gevraagd woningtype achter te laten.
- Tot de doelgroep van het volkshuisvestingsbeleid (de lagere inkomensgroepen) behoren relatief veel ouderen.
- Er is een tekort aan specifiek voor ouderen geschikte woningen.

Bij het toewijzen van woningen aan ouderen zijn een aantal aspecten belangrijk, zoals:

- de geschiktheid van de woning voor ouderen;
- de medische of sociale urgentie van ouderen;
- de woning die na verhuizing door de oudere wordt achtergelaten.

- a. Er zijn vele (maar niet genoeg) woningen die geschikt zijn voor specifieke groepen, waaronder ouderen of gehandicapten. Deze woningen worden dan ook aan hen toegewezen. Niet alleen de woning maar ook de toegankelijkheid ervan speelt een rol. Dit kan betekenen dat woningen die op de begane grond liggen of per lift bereikbaar zijn gereserveerd voor ouderen. Omgekeerd is het mogelijk bij de toewijzing voorrang te geven aan ouderen die nu een uitstulend via trappen toegankelijke woning bewonen.
- b. Het kan zijn dat om gezondheidsredenen het noodzakelijk is dat iemand snel aan een andere woning geholpen wordt. Het gaat daarbij relatief vaak om ouderen. Er is dan sprake van een medische urgentie. Maar ook sociale urgentie speelt een rol. Om redenen van vereenzaming, doordat een oudere weinig of geen sociale contacten meer heeft in de buurt, kan een rol bij de toewijzing spelen.
- c. Ouderen wonen dikwijls in erg gewilde woningen, gezien de prijs, de ligging en de grootte. Veel ouderen wonen nog steeds in de woning waar zij hun gezin hebben opgevoed, terwijl de kinderen het huis uit zijn. Het huis is te groot geworden. Voor een aantal ouderen is door inkomensachteruitgang

de woning te duur geworden. Ook kan het zijn dat ouderen geen behoefte meer hebben aan een koopwoning en liever naar een huurwoning willen verhuizen. Dit kunnen redenen zijn om ouderen een (kleiner en goedkoper) een huurhuis te bieden. Tegelijkertijd komt daarmee, in veel gevallen, een zeer gewilde woning vrij.

Reserveren voor ouderen

Gemeenten en corporaties kunnen specifieke aandacht schenken aan ouderen door het reserveren van een deel van van de woningvoorraad voor ouderen, een aparte registratie van voor ouderen geschikte woningen en een aparte registratie van oudere woningzoekenden. De Huisvestingswet geeft hiertoe mogelijkheid in twee gradaties: 'geschikt' of 'bestemd'. Geschikt voor ouderen houdt in dat de woning ook aan een ander kan worden toegewezen als zich geen geschikte persoon aanmeldt. Bestemd voor ouderen betekent dat een woning alleen en volgens aparte criteria aan ouderen wordt toegewezen. Voor het toetsen van de geschiktheid van woningen zijn diverse instrumenten ontwikkeld zoals het Seniorelabel en de Seniorenscore. Geschikte woningen worden opgenomen in een computerprogramma Aangepaste Woningen registratie (AWR).

Voor ouderen die geen behoefte meer hebben aan een nieuwe koopwoning is het vaak moeilijk om in de sociale (huur)sector iets te vinden. Dat kan doordat men een te hoog inkomen heeft, maar ook omdat men niet als doorstromer wordt beschouwd (er wordt geen toewijsbare woning achtergelaten). In Arnhem wordt echter iedereen die een zelfstandige woning achterlaat als doorstromer meegeteld, ook wanneer een koopwoning of huurwoning in de particuliere sector wordt achtergelaten. Voor ouderen met een goed inkomen zijn geschikte huurwoningen in de duurere klassen nodig. Ook kan men denken aan tussenvormen tussen huren en kopen.

Een aantal ouderen heeft een voor-



keur voor het wonen in groepsverband. De wijze van toewijzing is bij een project Groepswonen vaak afwijkend. De zittende bewoners hebben ook een stem. Met de verhuurders moeten hierover afspraken worden gemaakt.

Scheefheid

Belangrijk bij de toewijzing van woningen is de relatie tussen huur en inkomen. Het beleid is gericht op het beperken van het gebruik van huursubsidie. Lagere inkomengroepen zijn dan in principe aangewezen op goedkopere huurwoningen. Voor situaties waarin, na toewijzing, meer dan f 300,- huursubsidie nodig is moet de gemeente hieraan 'fiat' geven (fiatteringsbeleid). Hiermee wordt beoogd het te duur wonen (scheefheid) te bestrijden.

In de praktijk maken veel gemeenten voor ouderen een uitzondering. Er wordt voor hen eerder gefiatteerd. Een reden hiervoor kan zijn dat ouderen dikwijls over lage inkomens beschikken en dat er te weinig goedkope huurwoningen zijn om hen te huisvesten. Een andere reden kan zijn, de behoefte aan specifieke voorzieningen in en om de woning, waardoor zij aangewezen zijn op duurdere en vaak nieuwere woningen.

Voor de rijksoverheid is het bevorderen van doorstroming vooral van belang met het oog op een betere verhouding van woonruimte en woonlasten. Voor lokale partijen kan doorstroming ook van belang zijn vanwege het verband tussen woninggrootte en huishoudengrootte of de relatie tussen woningtype en huishoudentype. Ouderen zullen eerder verhuizen van een goedkope (oudere woning) naar een duurdere (nieuwbouw) woning, terwijl het inkomen laag is. Daarmee wordt dure scheefheid echter bevorderd, terwijl het beleid gericht is op het verminderen van de dure scheefheid.

Belangrijker echter is dat het vaak om een voor de oudere te grote woning gaat, veelal een goed in de markt liggende eengezinswoning. Daarom verdient het bevorderen van doorstroming bij ouderen belangrijke aandacht. Doorstroming bin-

nen de eigen wijk of kern verdient de meeste voorkeur. Doorstroming kan worden bevorderd door het gemakkelijker maken van het verhuizen. Dat kan door het geven van extra urgentiepunten. In Amsterdam bestaat de regeling 'Van groot naar klein'. Kleinere huishoudens die een grote sociale huurwoning achterlaten krijgen voorrang bij de toewijzing van een kleinere woning en er geldt geen inkomensgrens.

In Tilburg worden potentiële doorstromers benaderd en begeleid middels een spreekuur, huisbezoek, wenseninventarisatie, begeleiding bij de organisatie van de verhuizing, welkomstgesprek in nieuwe situatie. Verder is er een verhuiskostenvergoeding en wordt woningruil gestimuleerd.

Afstemming

Bij de verdeling van woningen voor ouderen zal verder rekening worden gehouden met de mogelijkheden van mantelzorg en van zorgen dienstverlening in de betreffende buurt. Voorkomen moet worden dat ouderen los van elkaar verschillende indicaties krijgen. Zo kan een hoge indicering voor het gebruik van flankerende voorzieningen rond een verzorgingstehuis gecombineerd met een lage urgentie uit het oogpunt van volkshuisvesting betekenen dat de oudere nog niet in de gewenste woning terecht komt. Ook heeft het geschikt maken van een woning in het kader van de Wet Voorzieningen Gehandicapten alleen zin wanneer hiermee vervolgens in de woonruimteverdeling rekening wordt gehouden.

De brochure laat, mede aan de hand van vele praktijkvoorbeelden, zien dat er binnen het woonruimteverdelingsbeleid diverse mogelijkheden zijn voor extra en specifieke aandacht voor ouderen. Het is voor (georganiseerde) ouderen en ouderenwerkers belangrijk het gemeentelijk beleid goed in beeld te krijgen. Ook kunnen zij aan de hand van deze publicatie zelf met voorstellen voor verbetering komen. Het is van groot belang meer (in)zicht te krijgen in het terrein van de volkshuisvesting gezien ook het gevaar van

een toenemende concentratie van lagere inkomensgroepen in bepaalde wijken. Daarnaast kunnen ouderen zelf onderzoek naar vraag en aanbod uitvoeren, een rol spelen in voorlichting en begeleiding van ouderen. Zo wordt in Rotterdam gewerkt aan het opzetten van een Woonwinkel voor ouderen per wijk. Het ouderenwerk speelt daarin een belangrijke rol als intermediair.



Nogmaals kwaliteitszorg

door Fanny Gervais

Enige tijd geleden verscheen er een MO-Katern over de methode Buurt- en Wijksignalen, zoals die in Tilburg is ontwikkeld en wordt uitgevoerd door de Twern. Dit katern bevatte ook een artikel over kwaliteitszorg, naar aanleiding van een conferentie die eerder was gehouden over dit onderwerp, waarin ook de Twern, alsmede de gemeente Tilburg participeerden. (MO nr. 129) De verhandeling droeg een kritisch karakter en heeft reactie uitgelokt van de opstellers van het eindverslag van de conferentie, Hans van der Pas en Léon Smits van Prisma. (zie volgende pagina)

Ter verduidelijking volgt nu een nadere uitleg van mijn standpunt, alsmede enige samenvattende opmerkingen, zodat de lezer toch kan begrijpen waar het over gaat, ook al heeft hij nummer 129 niet direct bij de hand. Kernpunt van mijn kritiek werd gevormd door de eenzijdige aandacht van de conferentiegangers voor interne kwaliteitszorg, zonder de verbinding met externe toetsing uit te spitten. Naar mijn mening is die externe toetsing belangrijker dan de interne toetsing, volgens welk systeem dan ook uitgevoerd. De welzijnsinstelling werkt in opdracht van de gemeente aan de vergroting van het welzijn van de inwoners van de gemeente. Aangezien 'welzijn' een lastig meetbaar en moeilijk te genereren product is en de inwoner van de gemeente, de burger, via stemrecht en allerlei vormen van inspraak het 'laatste woord' hoort te hebben omtrent gemeentelijk beleid, ligt het voor de hand dat diezelfde burger inzake kwaliteitszorg van voorzieningen een prominente rol te spelen heeft. Naar mijn mening was die burger nauwelijks meer 'in beeld' op de conferentie, getuige het conferentieverlag. Het voorgaande wekte vervolgens mijn verbazing op omdat de Twern over een uitstekende methode beschikt om burgers hun zegje te laten doen over de gemeentelijke dienstverlening op buurt- of wijkniveau. De Buurt- en wijksignalen

ten zijn niet ter sprake gekomen, als men het verslag mag geloven. In het verslag staat te lezen dat de conferentiegangers het eens zijn geworden over de primaire verantwoordelijkheid voor kwaliteitszorg van de instelling. Nu zal in het verleden menige instelling zich de facto verantwoordelijk hebben gevoeld voor de kwaliteit van geleverde producten en diensten, ook zonder dat deze systematisch werd gemeten. Voorts zullen diezelfde instellingen zich in het verleden hebben bezonnen op de (formatieve en financiële) randvoorwaarden waaronder hun 'productie' tot stand moest komen. Vanaf het moment waarop de welzijnsinstellingen door de gemeenten werden gefinancierd, zal er menige discussie zijn gevoerd tussen de welzijnsinstellingen en de politiek teneinde een verantwoordelijk faciliteitenpeil te kunnen handhaven. Ik denk dat dit in menige context het discussiepoint zal zijn geweest, zeker in het licht van de bezuinigingsgolf die al een tijdje door het land waart. Indien een instelling, op basis van een geformaliseerde overeenkomst met de opdrachtgever, de gemeente, de primaire verantwoordelijkheid voor kwaliteitszorg aanvaardt, wordt het onderwerp van gesprek verlegd. Er wordt dan gepraat over de uitkomsten van de interne kwaliteitsmeting(en), dus veelal op ambtelijk niveau. In de verantwoordingsrelatie met de gemeente wordt de beoordeling van de output van de welzijnsinstelling op een uitvoerend niveau afgedaan, omdat de discussie over bredere, meer strategische aspecten van het functioneren van de instelling naar de achtergrond is gedingerd. Mijs inziens verdraagt zich dit niet goed met de complexe taakstelling van welzijnsinstellingen. Formalisering van interne kwaliteitszorg, op instellingsniveau kan zinnig zijn. Maar alleen in het verlengde van, en als afgeleide van een deugdelijke externe kwalitatieve toets. Het zijn uiteindelijk altijd nog de burgers die in een democratie bepalen wat zij willen uitgeven aan, en verlangden van welzijnsvoorzieningen, en niet de gemeente-ambtenaren. In het laatste nummer van 'Wetenswaard', een periodieke uitgave van

de VOG (nr. 5), werd verslag gedaan van de studiedag over 'Werkdruk' die werd georganiseerd door de VOG Sectie AMW. De voorzitter van de Sectie AMW, de heer H.A. ter Horst hield daar een inleiding over het onderwerp 'Werkdruk'. Onder invloed van een uit de hand lopende werkdruk kan de kwaliteit van het handelen van de maatschappelijk werkende onder druk komen te staan. Er werden veel praktische suggesties gedaan ter verlichting van de werkdruk. Ter Horst: *'Wel of geen wachtlijst, wel of geen eigen bijdrage, wel of geen tijdnormering, wel of geen prioriteit voor de meest sociaal kwetsbaren. Bij al die keuzes is het van groot belang je de consequenties voor de eigen organisatie, de werksfeer en -omstandigheden, maar vooral ook de consequenties voor de cliënten goed voor de geest te halen. En waar nodig ook naar buiten te brengen. Want de uiteindelijke verantwoordelijkheid voor alle negatieve consequenties van onze keuzes ligt bij de politiek. Die - en dat wil ik hier met nadruk zeggen - moet door-drongen zijn van de maatschappelijke noodzaak om een basisvoorziening als het AMW in stand en op verantwoord peil te houden!'* Geldt de teneur van deze opmerking voor sociaal-cultureel- en opbouwwerk niet evenzeer? Hierna volgt de reactie van Hans van der Pas en Léon Smits (Prisma), een bericht over interne kwaliteitszorg bij de afdeling Sociale Zaken van de gemeente Stadskanaal, een artikel over het onlangs door de VNG gehouden congres over Kwaliteit, een bericht over Kwaliteitsmeting in de wijk in Tilburg (van de Twern) en de toespraak van J.G. Kortenkamp ter gelegenheid van de presentatie van de laatste toetsingsronde van het Panel Jaarverslagen op Maatschappelijk Terrein. Al deze bijdragen hebben te maken met 'toetsing en kwaliteit' binnen het publieke domein. Hopelijk wordt de lezer hierdoor aangespoord om te reageren vanuit de eigen werkwijze. De redactie stelt het op prijs indien er binnen de kolommen van Samenlevingsopbouw een levendige uitwisseling ontstaat over dit onderwerp. □

Kwaliteitszorg

is de verantwoordelijkheid van de instelling

door Hans van der Pas en Léon Smits, Pisma

Met de verzakelijking van het werk zijn tevens een paar strategische issues geïntroduceerd in de welzijnssector. Kwaliteit is één van de belangrijkste. Dit is gunstig. Want, modieus of niet, kwaliteitszorg zal welzijnsinstellingen helpen de steeds nadrukkelijker vraag naar de waarde van het werk adequaat te beantwoorden. Het is echter een illusie om te denken dat de bedrijfsmatige concepten rond kwaliteitszorg ook zonder meer passen in de welzijnssector. Enkele essentiële verschillen met de profitsector hebben consequenties voor de invulling van kwaliteit-zorg in de welzijnssector.

Uniek

In het MO-katern van maart 1995 over de buurt- en wijksignalen in Tilburg werd er al geschreven over een werkconferentie die gehouden werd in november 1994. Op die bijeenkomst onderzochten twee grote welzijnsinstellingen uit Den Bosch en Tilburg met hun belangrijkste financiers de vraag aan welke kwaliteiten een goede instelling nu moet voldoen. Dit was een redelijk unieke gebeurtenis omdat nog niet eerder twee welzijnsinstellingen rechtstreeks spraken met hun politieke en ambtelijke bestuurders over de essentie van een goede welzijnsinstelling. Het was overigens geen eenmalige gebeurtenis: één van de twee deelnemende instellingen, de Twern uit Tilburg, is al sinds 1992 bezig de aandacht voor de kwaliteit van haar dienstverlening te structureren. In tegenstelling tot een produkt geldt voor een dienst en het proces van dienstverlening dat alles eigenlijk in één keer goed moet. Immers, slechte dienstverlening kan niet geëild worden. En dat betekent dat de zorg voor de kwaliteit verder reikt dan het agogisch proces.

Van klassiek naar modern

Bij al die 'plotselinge' aandacht voor kwaliteit hoort de vraag of er vroeger dan geen kwaliteit werd gele-

verd. Natuurlijk, werkers deden hun best, deden goed werk en waren door middel van een kwalitatief goede opleiding voldoende toegerust. De zorg voor de kwaliteit richt zich op de 'professionalisering van het vak'. Beroepsprofielen en het Platform Kwalificatiebeleid Zorg en Welzijn zijn hier voorbeelden van. In het denken over kwaliteitszorg heet dit de 'klassieke' of 'traditionele' benadering van kwaliteitszorg. In de klassieke benadering vindt kwaliteitszorg plaats op het professionele niveau. Het richt zich op de kwaliteiten van de welzijnswerker. De welzijnswerker is hierin een professional die zich beroept op zijn/haar professionele autonomie. Deze autonomie is gebaseerd op deskundigheid, waarbij de welzijnswerker zeggenschap heeft over de uitvoering van de werkzaamheden waar hij/zij zelf de controle op uitoefent. Kwaliteit leveren wordt gestimuleerd door de beroepsgroep waartoe de professional behoort. De nadruk van kwaliteitszorg ligt op goed vakmanschap van de professional. Ondermeer door de ontwikkeling van het multi-disciplinaire karakter van het werk, is de behoefte ontstaan aan een meer structurele aanpak van kwaliteitszorg. In deze 'moderne' benadering ligt de oriëntatie van het kwaliteitsdenken op instellings- of organisatie-niveau. Naast de professionele kwaliteitsopvattingen van de traditionele benadering is er nu juist ook aandacht voor een goede bedrijfsvoering. Hier staat centraal het scheppen van goede voorwaarden om kwalitatief goed werk te leveren. In de moderne benadering is er sprake van een totale aanpak (professional/organisatie/klant/omgeving). Externe referentiekaders, bijvoorbeeld van beroepsorganisaties, en interne referentiekaders moeten op elkaar worden afgestemd. Deze integrale benadering van kwaliteitszorg is mede ontstaan onder druk van de budgetfinanciering die momenteel in veel gemeenten wordt ingevoerd. In de eerste plaats heeft de moderne benadering echter te maken met een veranderde opstelling ten opzichte van de afnemer van de welzijns-dienstverle-

ning: 'de klant'. Meer dan vroeger kiest en beoordeelt de klant zelfstandig de geleverde dienst. In die zin heeft kwaliteit dan ook vooral te maken met de emancipatie van de klant.

Verantwoordelijkheid

Het woord kwaliteit is in dit artikel al meerdere malen gevallen, maar wat betekent het nu eigenlijk? Er zijn veel definities, geen van allen definitief. Kwaliteit wordt vaak omschreven als het voldoen aan de verwachtingen en behoeften van de klant. Voor de welzijnssector is dat niet voldoende. Dat de klant verwachtingen heeft en iets wil, is duidelijk. Maar ook de welzijnsinstelling (management/professional) heeft wensen. De instelling kiest ervoor aan bepaalde verwachtingen wel, en aan andere niet te voldoen. Een derde belangrijke partij in het veld is de (gemeentelijke) overheid die als financier en beleidsvormende instantie haar beleid gerealiseerd wil zien. Dit betekent dat er sprake is van een complexe 'marktstructuur' die van invloed is op de totale behoefte-bepaling. De drie partijen in het welzijnsveld kiezen en beoordelen min of meer 'gezamenlijk' de (kwaliteit van de) diensten. Het bepalen van de kwaliteit van de dienstverlening is het resultaat van de afstemming tussen verschillende behoeften. De verantwoordelijkheid voor de zorg van de kwaliteit ligt echter nadrukkelijk bij één partij: de welzijnsinstelling. Dat was ook een belangrijke conclusie van de werkconferentie: gemeenten en instellingen waren het eens dat de primaire verantwoordelijkheid voor kwaliteitszorg ligt bij de instelling.

Kwaliteitszorg betekent de systematische en structurele aandacht voor de kwaliteit van het werk 1). Van groot belang daarbij is een goede communicatie tussen instelling en omgeving evenals het leren stellen van grenzen en het maken van keuzes. Met name het keuzeprocess is van belang als we kijken naar de 'marktstructuur' van de sector, omdat medewerkers daarmee ook richtlijnen krijgen voor hun handelen. Vanuit de verschillende partijen

worden de behoeften gedefinieerd. In interactie wordt bepaald wat de 'goede dingen' zijn. Binnen de gekozen grenzen kan de individuele professional weer zijn eigen grenzen stellen en keuzes maken. Op deze wijze doet kwaliteitszorg geen afbreuk aan de flexibiliteit en creativiteit van het werk.

Samenvattend zou men kunnen stellen dat binnen het kwaliteitsproces sprake is van een 'afspraken-cultuur' in plaats van de traditionele 'regelcultuur' 2). De noodzakelijke regels om als organisatie goed te kunnen functioneren blijven gehandhaafd. Maar door een bepaalde regel te vervangen door een afspraak houdt dit tevens de erkenning in van wederzijdse afhankelijkheid en gelijkwaardigheid. Deze redenering komt tegemoet aan het afstemmingsprobleem tussen de drie partijen in het veld en geeft daarnaast de noodzakelijke gelijkwaardigheid van de partners weer.

Marktanalyse

Het is duidelijk dat activiteiten en adviezen van professionals momenteel niet zomaar kritiekloos door klanten worden geaccepteerd. Door de genoemde traditionele benadering zijn bepaalde essentiële aspecten van kwaliteitszorg de laatste jaren onderbelicht geweest. In bijna de gehele sector wordt onderkend dat klanten (tevredenheids)-onderzoek en een klachtenprocedure noodzakelijk zijn. Ook tijdens de werkconferentie in november 1994 werd door de deelnemers het belang hiervan onderkend 3). In de conferentie kwam als meest kritische succesfactor voor een kwalitatief goede welzijnsinstelling naar voren, de mate waarin een instelling in staat is om signalen uit de 'markt' op te vangen en, op tijd, te vertalen in een passend aanbod. Om deze signaleringsfunctie goed te kunnen uitoefenen, moet er sprake zijn van een regelmatig terugkerende marktanalyse om de behoefte aan zorg en welzijn te bepalen. Daarnaast moet er meer aandacht komen het onderzoeken van de tevredenheid van klanten. Door mid-

del van dergelijke onderzoeken zal een instelling steeds beter in staat zijn om de maatschappelijke behoeften te bepalen en hier een goede invulling aan te geven door middel van haar activiteiten aanbod. Dit betekent niet dat er een heleboel nieuwe acties ondernomen moeten worden. Het betekent wel dat acties worden gestructureerd en dat uit de resultaten van de onderzoeken consequenties worden getrokken. Een goede marktanalyse is voor alle partijen in het welzijnsveld een gezamenlijk belang. De operationalisering ervan kan verschillen. De buurt- en wijksignalelementen zoals die in Tilburg door de Twern worden gehanteerd, zijn een goed voorbeeld van een structurele vinger aan de maatschappelijke pols. De klant kan langs deze weg enige invloed uitoefenen op het beleid van de gemeente. In de handen van de instelling is deze methode een uitstekend instrument om de doelstellingen te bepalen en bij te stellen. Een invulling van kwaliteitszorg op deze wijze levert een gerichte en effectieve bijdrage aan het versterken van de noodzakelijke cohesie in de samenleving.

Hans van der Pas
Léon Smits

Noten

1. Uit: "Kwaliteit zonder kapsones" van Mieke van Ijzendoorn, Utrecht, 1994.
2. Uit: "Bezieling en kwaliteit in organisaties" van Ir. Daniel Ofman, Cothen, 1992.
3. Prisma heeft op 17 november 1994 een werkconferentie georganiseerd met als titel: "kwaliteitszorg in stedelijke welzijnsinstellingen". Hierbij waren naast de vertegenwoordigers van het management en bestuur van de welzijnsinstellingen DIVERS ('s-Hertogenbosch) en de TWERN (Tilburg) ook vertegenwoordigers aanwezig van de betrokken gemeenten. De resultaten van deze conferentie zijn vastgelegd in een conferentieverlag.

De auteurs zijn respectievelijk werkzaam als sociaal-cultureel werker en als werk- en organisatieadviseur en zijn beiden tevens betrokken bij de kwaliteitszorgprojecten van de provinciale steunfunctie voor Noord-Brabant, PRISMA.



Uitgave

Sociale Vernieuwing in de Praktijk

Het Landelijk Samenwerkingsverband Achterstandsgebieden (LSA) heeft eind 1994, begin 1995 zestien werkbezoeken georganiseerd aan dertien Nederlandse steden. Aan de werkbezoeken werd telkens deelgenomen door bewoners, beroepskrachten, rijksambtenaren, lokale politici en leden van de Tweede Kamer.

Doel: zicht op de uitwerking van Rijksbeleid in de praktijk en uitwisseling van ervaringen tussen bewoners, professionals en lokale politici.

De werkbezoeken waren opgedeeld naar drie thema-clusters: Werkgelegenheid, veiligheid en multiculturele samenleving.

Van de werkbezoeken is een uitgebreide rapportage gemaakt en in boekvorm uitgebracht:

titel "Sociale Vernieuwing in de Praktijk", Prijs : F 32,50
Er is ook een samenvatting verschenen onder dezelfde titel.
Prijs F 16,50

De uitgaven tezamen: F 40,-

Bestellen:

**Bellen met LCO,
Tel.: 070- 380 4431**

Het NEN ISO 9002 Certificaat

Op de redactie kwam onlangs een persbericht binnen dat de volgende titel droeg: 'Sociale Zaken Stadskanaal behaalt als eerste gemeentelijke afdeling het NEN ISO 9002 certificaat'. Uit de inhoud blijkt dat men tegenwoordig in Stadskanaal dus een uitkering 'met-KEMA-keur' kan aanvragen. Hieronder wordt het bericht integraal weergegeven.

De afdeling Sociale Zaken van de gemeente Stadskanaal is er als eerste afdeling van een gemeentelijke organisatie in Nederland in geslaagd het NEN ISO 9002 certificaat te verwerven. Dit mag een unieke prestatie worden genoemd. De afdeling beschikt nu over een beschreven kwaliteitssysteem dat voldoet aan internationaal geldende normen. De beoordeling van het systeem en de werking ervan in de praktijk vond plaats door KEMA. KEMA is een van de onafhankelijke instituten die door de nationale Raad voor Certificering gerechtigd zijn dergelijke bedrijfsonderzoeken in te stellen. De KEMA heeft de gemeente gecompimenteerd voor het enthousiasme van de medewerkers en de vertaling van het systeem naar een overheidsorganisatie. De afdeling Sociale Zaken heeft hiermee bewezen dat een gemeentelijke organisatie, wat de bedrijfsvoering aangaat, aan dezelfde eisen kan voldoen als het bedrijfsleven!!

Waarom certificering?

Voor het bedrijfsleven is het ISO certificaat momenteel harde noodzaak om te kunnen overleven. Voor een gemeente is dit niet zozeer het geval. Voor beiden geldt wel dat hun klanten kwaliteit verlangen. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening was een van de belangrijkste doelstellingen van de organisatie van de gemeentelijke bestuursdienst van de gemeente Stadskanaal eind jaren tachtig. Een tussentijdse evaluatie in 1992 maakte duidelijk dat er veel ten goede was veranderd, maar dat de kwaliteit van het werk op een aantal onderdelen verder verbetering behoeft. Op zoek naar een methode

om hieraan gericht te werken, werd gekozen voor de NEN ISO 9002-serie. De afdeling Sociale Zaken was bereid als proeftuim te fungeren. Verbetering van de dienstverlening is het motief voor kwaliteitszorg in Stadskanaal. Na de aanstelling van een kwaliteitsmanager en PKG (Platform Kwaliteitszorg Groningen) als externe adviseur werd in 1994 begonnen. Exact volgens planning vond het onderzoek door KEMA eind april 1995 plaats.

Kwaliteitssysteem

Het kwaliteitssysteem van de afdeling Sociale Zaken bestaat uit een kwaliteitshandboek en een Procedure- en Werkinstructieboek. In het kwaliteitshandboek is het kwaliteitsbeleid verwoord: de doelstellingen van de bestuursdienst en van de afdeling Sociale Zaken, de kwaliteitsverklaring van de Gemeentesecretaris, de opbouw van de organisatie, de verantwoordelijkheden en bevoegdheden daarbinnen, de vertaling van de 18 paragrafen van de ISO 9002 norm voor de afdeling Sociale Zaken en de aanduiding van de voor deze afdeling geldende procedures en instructies. Deze procedures en instructies zijn uitgewerkt in een apart boekwerk. Het aldus beschreven systeem is vervolgens in praktijk gebracht en met succes.

Wat merken de burgers er nu van dat de afdeling Sociale Zaken is gecertificeerd?

De burger kan er zeker van zijn dat zijn vragen volgens een vastgelegde werkwijze worden afgehandeld. Dat waarborgt gelijke behandeling. In de werkwijze van controles ingebouwd om dat te garanderen. Zaken die niet goed gaan worden geregistreerd. Dat geldt ook voor klachten, opmerkingen, suggesties e.d. Deze worden door een onafhankelijke medewerker binnen de gemeentelijke organisatie beoordeeld. Toegezien wordt op correcte afhandeling. Verder wordt er eens per jaar een klant-tevredenheidsonderzoek ingesteld onder 10% van het klantenbestand. Foutenregistraties, klachtenregeling en klanten-tevredenheidsonderzoeken zijn bedoeld om veel voorkomende

tekortkomingen op te sporen en daar verbeteringen op door te voeren. En dat laatste was de wens: een voortduren (van zijn fouten) leren organisatie, verbetermanagement. De NEN ISO 9002-serie reikt daarvoor de juiste instrumenten aan en blijkt daarom een goede methode te zijn.

Vervolg

Het behalen van het certificaat door de afdeling Sociale Zaken is een begin. De KEMA zal twee keer per jaar terugkeren om te controleren of nog steeds aan de normen wordt voldaan en of actief aan verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en de organisatie wordt gewerkt. Voor de gemeenteraad wordt een evaluatie opgesteld van het proefproject. Aan de hand hiervan zal worden bepaald of de NEN ISO 9002-serie voldoende oplevert voor de klanten en de organisatie om ook met andere afdelingen volgens dit systeem te gaan werken. Binnen het management van de organisatie is inmiddels al wel de wens geuit om met NEN ISO 9002 verder te gaan.

Nadere informatie

Indien u nadere informatie wenst kunt u contact opnemen met de heer B. Lubberink, kwaliteitsmanager, telefoon 05990-31202.



KIOSK

door Norbert Broenink

Kinderopvang goed geregeld?
(M.E. Veldhoen, J. Spaans en F.G.H.C. Kriek)

Basis, winter 1995.



In dit artikel wordt het effect van het stimuleringsbeleid voor kinderopvang bekeken en toegelicht met cijfers. In 1990 waren er circa 27.000 kindplaatsen, momenteel zijn er circa 76.000 kindplaatsen. Wat aantal betreft heeft het beleid effect gehad. Ook is kinderopvang inmiddels een maatschappelijk geaccepteerd fenomeen geworden. De doelstelling, een grotere arbeidsparticipatie van vrouwen te verwezenlijken is niet gehaald. Eveneens is de gewenste evenredige vertegenwoordiging van gezinnen met lage inkomens, eenoudergezinnen en allochtonen niet gelukt. Werkgevers zijn in principe steeds meer bereid in kinderopvang te investeren maar gemeenten zijn nog afwachtend. De conclusie van de auteurs is dan ook dat kinderopvang geregeld is, maar dat het nog beter kan en dat het stimuleringsbeleid nodig blijft.

Civil society als partij-ideologie?
(Paul Dekker)

Socialisme & Democratie, Nr.2 1995.



De auteur is politicoloog en medewerker van het Sociaal en Cultureel Planbureau. Hij behandelt het gebruik van de term 'civil society' in Nederland en internationaal. Verder wordt het belang van de bescherming van de 'civil society' geïnventariseerd aan de hand van diverse zorgen. De rol van de politiek en vooral van de PvdA hierin komt uitgebreid aan de orde. Het gebruik van de term 'civil society' is internationaal sterk in opkomst. Ook in Nederland ondanks verwante begrippen als 'het maat-

schappelijk middenveld' en 'de verantwoordelijke samenleving'. Om de 'civil society' te plaatsen gebruikt de auteur de trias Gemeenschap, Markt en Staat (ontleend aan Wolfgang Streeck en Philippe Schmitter). Op deze manier kunnen verschillende modellen opgesteld worden voor verschillende gemeenschappen. Bij de Nederlandse situatie wordt de 'civil society' in het midden geplaatst (daar waar alles omdraait). Daarom heen worden respectievelijk de informele verbanden (verenigingsleven), de politieke partijen en ondernemingen geplaatst. In een aantal schema's brengt de auteur de verschillende discussies in verschillende landen, met de aldaar gebruikte terminologie in kaart. Op deze manier worden de verschillende relaties die zijn te leggen naar de 'civil society' duidelijk.

Uit cijfers blijkt dat de betrokkenheid bij politieke partijen afneemt en toeneemt voor organisaties die doelstellingen nastreven met betrekking tot morele kwesties, als milieu en internationale solidariteit. Dit heeft gevolgen voor de politieke partijen. De 'civil society' als partij-ideologie past volgens de auteur het beste bij een middenpartij, zoals het CDA en hij vindt het dan ook opmerkelijk dat de PvdA zich ertoe aange trokken voelt, zeker in dit 'paarse' bestuurlijke tijdperk.

Het belang van verhoudingen tussen groepen in Nederland voor sociale-wetenschappelijke theorievorming.

(Thomas F. Pettigrew)

Migrantenstudies, nr.1, 1995.



Als deskundige in intergroepsverhoudingen uit Amerika was de auteur zeer geïnteresseerd in de Nederlandse situatie die hem een afwijking van bestaande sociale en psychologische theorieën toescheen. Vooral de Nederlandse tolerantie wekt grote interesse, omdat in andere landen waar een systeem

dat vergelijkbaar is met onze Verzuiling, zoals Zuid-Afrika (apartheid) en Amerika (rassenscheiding), dit systeem leidde tot een verdergaande verwijdering van de bevolkingsgroepen. Dit gebeurde niet in Nederland. Met als herkenbaar voorbeeld het CDA dat is voortgekomen uit een fusie tussen een protestantse en katholieke partij. Aan de hand van een aantal factoren wordt geprobeerd die Nederlandse tolerantie te verklaren. Het ontbreken van een feodale traditie, een traditie van samenwerken door de elite, conflict vermyding als een Nederlandse karaktertrek worden hierbij onder meer aangevoerd. Om de intergroepsverhoudingen beter te kunnen begrijpen wordt geprobeerd een verschil in grof en subtiel vooroordeel te onderscheiden. De auteur komt tot de conclusie: "de Nederlandse tolerantie verbiedt grove, openlijke uitingen van groepsvooroordeel. Nederlanders uiten zich echter wel in indirecte, subtielere vormen van vooroordeel..." Hij denkt dat de Nederlandse tolerantie vorm heeft gekregen "meer ondanks dan dankzij de verzuiling". Hij is geneigd de nadruk te leggen op een unieke strikte normatieve structuur in Nederland, die grof vooroordeel verbood. Deze norm won aan kracht in de jaren zestig. Het ontstaan van deze normatieve structuur, die dus zo sterk moet zijn geweest dat de Verzuiling niet heeft geleid tot verdere verwijdering tussen bevolkingsgroepen, schrijft hij toe aan het humanisme van Erasmus. Ook aan de solidariteit die voortvloeide uit het samenwerken aan allesoverstijgende doelen (bijvoorbeeld het tegenhouden van het water) kent hij belang toe. De vraag hoe deze normatieve structuur in Nederland precies heeft kunnen ontstaan en overleven moet eerst worden beantwoord, voordat we de traditie van samenwerking tussen de verschillende groepselites volledig kunnen verklaren.

Vorming stadsprovincies bittere noodzaak
(Damaris Beems)
SER-Bulletin, april 1995.



Is de vorming van stadsprovincies nodig en wat verandert er in de werkelijkheid. Dit is de vraag die centraal staat in dit artikel. Commissaris van de koningin van Noord-Holland, J. van Kemenade vindt het nodig, omdat anders grote moeilijk te besturen gemeenten ontstaan. Als provincie wordt je serieuzer genomen. Ook SER-voorzitter Th. Quenè is een voorstander van stadsprovincies voor Amsterdam en Rotterdam zodat een krachtig regionaal bestuur tot stand komt. De angst dat de identiteit van een stad verloren gaat, wordt ongegrond geacht. Overigens wordt goed duidelijk gemaakt dat de stadsprovincie vooral als oplossing voor de problematiek van de drie grote steden Amsterdam, Rotterdam en Den Haag wordt uitgedragen. Het verhaal is vooral van toepassing op die steden. De andere zeven grootste gebieden met problemen vergen een andere aanpak: het meer langs de lijnen van de gemeentelijke herindeling vormen van sterkere gemeenten.

"Ondersteuning van het GAK is beneden de maat"
Info uitkeringen, Nr.48, april 1995.



Volgens Ineke Meijer, regiomedewerkster bij de Voedingsbond FNV, moeten mensen die opgeroepen worden voor een (her)keuring zich niet al bij voorbaat neerleggen bij de situatie. Ze probeert mensen te ondersteunen en is dagelijks onderweg om te zorgen dat mensen krijgen waar ze recht op hebben. De actieve bemiddeling voor afgeschatte WAO-ers is volgens haar geen

succes: "Ik heb nog niet meegeemaakt dat ex-WAO-ers aan een baan zijn geholpen."

Aanpasbaar bouwen breekt helemaal door.
(Aart Verschuur)
Leef tijd, Nr.4, april 1995.



Het aanpasbaar bouwen is uit de experimentele fase en is nu algemeen aanvaard. Het gaat hierbij om het bouwen van huizen die met een paar kleine ingrepen geschikt worden gemaakt voor iemand met een handicap of ouderen. Brede gangen, geen of zeer lage drempels, slaapkamers die toegankelijk zijn voor rolstoelen (een standaardmaat van 12 vierkante meter) en bedieningsknoppen op een geschikt hoogte.

In Amsterdam moeten alle nieuwe woningen van de woningbouw-coöperaties, die op de begane grond staan aanpasbaar gebouwd worden. In Enschede en Den Haag is het uitgangspunt dat alle nieuwe woningen aanpasbaar gebouwd moeten worden. Doordat woningen aanpasbaar zijn, kunnen mensen in hun eigen huis blijven wonen ook al worden ze gehandicapt of wordt één van de partners te veel hulpbehoevend. Aanpasbaar wonen wordt gezien als een belangrijke methode om integratie van verschillende bevolkingsgroepen te bereiken. De Utrechtse hoogleraar Schrijvers werkt in opdracht van de GG & GD aan een plan om voor het nieuwe stadsdeel van Utrecht (Leidsche Rijn) een integratie te bewerkstelligen van alle eerstelijnszorg. Door aanpasbare woningen en kleine zorgcentra voor bijvoorbeeld thuiszorg, zijn traditionele verzorgingshuizen niet meer nodig.

De betekenis van de lokale overheid voor de inwoners.
(V. Veldheer)
Beleidswetenschap, Nr.1 1995.



Dit artikel gaat over de rol van de gemeente als eerste bestuurslaag en de betekenis ervan voor de inwoners. Via een verkenning van literatuur wordt de betekenis aan de hand van twee perspectieven bestudeerd, een politiek en beleidsmatig perspectief en een bestuurlijk perspectief. Met betrekking tot het eerste perspectief komt Veldheer tot de conclusie dat het taken pakket van de lokale overheid aan drie eisen moet voldoen:

- Een zo nauw mogelijke aansluiting op de leefsituatie van de bevolking.
- Een minimale verwevenheid met de twee andere overheden.
- Een bestedingsvrijheid in overeenstemming met de beleidsvrijheid.

Als bij het bestuurlijk perspectief de relatie tussen gemeentebestuur en burger nader bekeken wordt, blijkt een verschil van de burger als klant en de burger als kiezer. Tevens blijkt uit de populariteit van de lokale partijen dat de betrokkenheid bij de politiek nog bestaat als het gaat om de directe leefomgeving. De conclusie is dat er een verankering moet komen van de lokale politiek in de gemeenschap. Dit kan door het wekken van vertrouwen en het voeren van beleid waarin de burger zich herkent.

□

De Kwaliteitscarrousel

Bijeenkomst over de kwaliteit van de publieksdienstverlening, luidde de ondertitel van deze bijeenkomst. De VNG presenteerde het met de volgende tekst: "In de publieke sector wint de aandacht voor kwaliteitszorg snel terrein. Dat blijkt uit een waaier van projecten, met name in de publieksdienstverlening. De Kwaliteitscarrousel biedt een actueel overzicht van mogelijkheden in de lokale praktijk. Een gevarieerde momentopna-

me. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en de VNG hebben deze bijeenkomst op de eerste plaats georganiseerd om de inzichten en instrumenten door te kunnen geven; onder de korenmaat houden zou zonde zijn. Veel gemeenten en andere publieke organisaties zien in de kwaliteitszorg immers een uitgelezen kans om de relatie met de burger te verbeteren en daarmee hun imago bij degenen van wier oordeel zij zozeer afhankelijk

zijn als het gaat om draagvlak voor beleid en beslissingen."

In de maand april (12 en 20) vonden workshops plaats in Rotterdam en Zwolle. Verschillende 'instrumentmakers' presenteerden hun systemen van kwaliteitszorg. Daaronder ook het Kwaliteitspanel Rotterdam. Tussen de 'Kwaliteitshandvesten', 'kwaliteitsmonitoren' en andere uitvindingen op dit terrein zal het Kwaliteitspanel Rotterdam vanwege de afwezigheid van ingewikkelde computersystemen en dito protocollen

De Kwaliteitscarrousel



Bijeenkomst over de kwaliteit van de publieksdienstverlening

een gemoedelijke indruk hebben gemaakt. In conferentiemap presenteert het Kwaliteitspanel zich als 'Duvelstoejager van dienstverlenend Rotterdam'. Na enige jaren met groot succes te hebben geopereerd is het Kwaliteitspanel zelf ook onderwerp geweest van een 'vergelijkend warenonderzoek'. Hieronder volgt een samenvatting van de bevindingen.

Kwaliteitspanel wast witter

"Bij de meer communicatieve soorten burgeronderzoek spelen de burgers een belangrijke rol bij het vaststellen van de agenda en voortgang. Dat geldt vooral voor de Kwaliteitspanels, waarbij de maatschappelijke organisaties zelf bepalen welke onderwerpen op welke wijze zullen worden onderzocht. Deze onvoorspelbaarheid kan een reden zijn waarom de meer communicatieve vormen van onderzoek met een zeker wantrouwen worden bekeken" (Kees Schalken). Uit een vergelijkend warenonderzoek van de bestuurskundige Kees Schalken van de Sectie Bestuurskunde van de Katholieke Universiteit Brabant komt het Kwaliteitspanel naar voren als een relatief goedkoop instrument voor de kwaliteitszorg van de (semi-)publieke dienstverlening met een sterk 'communicatief' karakter. De Tilburgse bestuurskundige betrok naast het Kwaliteitspanel ook omnibusenquêtes, stadspanel, kwalitatieve panels, referenda, stadsgesprekken, telepanels en interactieve kabelnetwerken in zijn onderzoek. De laatste vormen van burgeronderzoek zijn volgens hem 'relatief eenzijdig'. Zij registreren uitsluitend de meningen, wensen en houdingen van burgers, waarbij de overheid de onderwerpen, de vraagstelling en de voortgang van het onderzoek bepaalt; de overheid vraagt, de burger antwoordt. Bij het Kwaliteitspanel zijn de onderzoekers zelf de belanghebbenden op het desbetreffende beleidsterrein. Zij kiezen het onderwerp voor de kwaliteitstoets, voeren de toets uit en gaan aan de hand van de uitkomsten een dialoog aan met de lokale overheid en de (semi-)publieke instanties gericht

op de verbetering van de dienstverlening. De werkzaamheid van een Kwaliteitspanel berust op de interactie tussen burgers en overheid en vereist de uitwisseling van informatie.

Volgens Schalken is de angst van bestuurders voor de 'luim van de dag' bij burgeronderzoeken juist in het geval van een Kwaliteitspanel ongegrond. De vrees voor de 'vluchtigheid' van de onderzochte meningen geldt met recht 'vooral voor de onderzoeken waarbij slechts in beperkte mate sprake is van communicatie of interactie tussen burger en bestuur. Naarmate de mening van de burger in een meer 'open dialoog' wordt gepeild zal men op basis van het burgeronderzoek beter in staat zijn de werkelijke implicaties van die meningen te doorgronden." Het Kwaliteitspanel scoort hoog in het onderzoek van Schalken wat betreft 'de bruikbaarheid van de informatie' en 'de inspanningen, die op verschillende niveaus worden gevraagd van de overheid': "De Kwaliteitspanels krijgen een positieve waardering op de organisatorische aspecten, omdat deze vorm van onderzoek in het geheel wordt uitbesteed aan maatschappelijke organisaties. Zelfs de vraagstelling nemen zij voor hun rekening." Het Kwaliteitspanel onderscheidt zich van de cliëntenraden, waaraan bijvoorbeeld de sociale diensten hun klantvriendelijkheid en klantgerichtheid toetsen. In de cliëntenraden zitten uitkeringsgerechtigden naast vertegenwoordigers van maatschappelijke instanties. Mede vanwege het ontbreken van een hecht georganiseerde achterban staan de uitkeringsgerechtigden in een cliëntenraad minder sterk. Zij moeten maar afwachten wat er met hun adviezen wordt gedaan. Zij opereren bovendien vanuit een beperkt invalshoek en hanteren een beperkt eisenpakket, terwijl voor het onderwerp van een kwaliteitstoets een keus wordt gemaakt uit het gehele dienstenpakket van gemeenten en semi-publieke instellingen op basis van een brede, door verschillende organisaties gedeelde interesse.

Wast witter voor minder geld

Het Kwaliteitspanel staat volgens Schalken voor hoge kwaliteit tegen relatief lage kosten. Dat is mogelijk, omdat van de burgers, en met name van de maatschappelijke organisaties, een bijdrage wordt gevraagd in menskracht voor het uitvoeren van de toets.

Verder dan de financiering en overleg over mogelijke onderwerpen voor een kwaliteitstoets gaat de bemoeienis van de gemeente met het Kwaliteitspanel niet. Juist in die onafhankelijkheid en bewegingsvrijheid schuilt volgens geestelijk vader Wil van de Leur de meerwaarde van het Kwaliteitspanel. Bestuurders zijn in het algemeen bang om beslissingsruimte uit handen te geven. Waar het gaat om de invoering van Kwaliteitspanels als een inmiddels erkend en gewaardeerd effectief instrument van publieke kwaliteitsoort en samenlevingsactivering is het de vraag hoeveel geld de koudwatervrees van bestuurders de gemeenschap mag kosten. Overal wordt met grote belangstelling gevolgd hoe het Kwaliteitspanel Rotterdam in de praktijk uitpakt. Er worden lovende woorden gesproken: de bewondering is alom, maar er is (nog) geen navolging. De tijd is volgens Kees Schalken rijp voor Kwaliteitspanels: "een relatief goedkoop instrument met een hoog rendement wat betreft communicatie, mobilisering en concrete resultaten".

Bel voor meer informatie over de Kwaliteitspanels met projectleider Gerard Nijssen: 020-6384223 of met het LCD: telefoon 070-3804431. Ook kunt u de publicatie 'Het Stedelijk Kwaliteitspanel. Instrument van Bestuurlijke Vernieuwing' door Jos van Meeuwen aldaar bestellen. (Prijs: f 10,- excl. portokosten).



Wijkbesturen meten kwaliteit

door Fenny Gerrits

Ter verdere illustratie van het kwaliteitsstreven in het werkveld volgt hieronder een persbericht van de Twern (instelling voor sociaal-cultureel werk) te Tilburg. In aanvulling op het vast bij de lezer (gevoegzaam) bekende evaluatiesysteem getiteld 'Buurt- en Wijksignalen' experimenteert deze instelling ook met kwaliteitsmeting van wijkbesturen in het eigen wijkcentrum. Na lezing stelde de redactie vast dat er een aantal aspecten kleven aan dit experiment, die wellicht nadere toelichting behoeven. Aan de hand van de telefonisch verkregen informatie is het hieronder geplaatste persbericht dan ook nader aangevuld.

Binnen wijk- en buurtcentra wordt steeds meer gestreefd naar vergroting van de kwaliteit. De gemeente als subsidiegever, de deelnemer en de vrijwilliger stellen eisen aan de kwaliteit van het wijk- of buurtcentrum. Maar, wat is kwaliteit en hoe meet je dat? De Twern heeft in samenwerking met de studenten van de Katholieke Universiteit Brabant een instrument ontwikkeld dat wijk- of buurtbesturen kunnen inzetten om de kwaliteit van de activiteiten in hun centrum te meten. Dit instrument bestaat uit een enquête en uit een computerverwerking van de gegevens van deze enquête. Het werkt als volgt. Een standaard enquêteformulier wordt verspreid onder alle bezoekers en deelnemers van 16 jaar en ouder. Vervolgens worden de enquêteformulieren op het wijk- of buurtcentrum ingevoerd in de computer. De Twern zorgt daarna voor de verwerking van die gegevens op het stedelijk bureau. De wijk- en buurtbesturen krijgen op deze manier een duidelijk beeld van de kwaliteit van de activiteiten van hun wijk- of buurtcentrum. De vragen ten behoeve van de enquête worden opgesteld door een commissie, waarin opbouwwerkers en bestuursleden (van de wijk- of buurtverenigingen) vertegenwoordigd zijn. De studenten zetten de vragen om in een 'verantwoorde' enquête.

Taakverdeling

De wijk- of buurtorganisatie wijst een coördinator (een professional van de Twern) aan in het wijkcentrum, maakt publiciteit voor de enquête, deelt deze uit en probeert een zo hoog mogelijke respons te krijgen. Hierna verzamelt de wijk- of buurtorganisatie de ingeleverde enquêteformulieren en voert de gegevens in op de computer van het wijk- of buurtcentrum. De Twern levert de enquêteformulieren en begeleidt het proces en de planning. Tevens installeert De Twern een computerprogramma op het wijk- of buurtcentrum voor de invoer van de gegevens, analyseert deze gegevens en verzorgt uiteindelijk een rapportage.

Navaag leerde dat deze vorm van kwaliteitsonderzoek 5 à 6 maal wordt uitgevoerd alvorens de methode wordt geëvalueerd. Deze kwaliteitsmeting blijkt volkomen los te staan van de 'Buurtsignalen', wat toch enige verwondering wekt: het toetsen van de mate waarin de gemeente door bewoners gesignaleerde knelpunten oplost via een bewonersavond in het wijkcentrum in aanwezigheid van politiek, opbouwwerkers en ambtenaren kan toch zeer wel samen gaan met het toetsen van het functioneren van de wijkcentra? Tenzij het zo is dat niet de kwaliteit van de buurt- en wijkcentra wordt getoetst, maar het functioneren van de besturen van de buurt- en wijkverenigingen die volgens mijn zegsman bij de Twern immers 'zelf verantwoordelijk zijn voor het reilen en zeilen in hun eigen wijk- of buurtcentrum'. In dat geval kun je je afvragen of de informatie op correcte wijze naar buiten wordt gebracht. Ook kun je je afvragen wat voor consequenties uitkomsten van de enquêtes kunnen hebben voor argeloze bestuursleden, die vooralsnog vrolijk meewerken aan dit instellingsinitiatief. Voorts lijkt het enigzins bedenkelijk dat de kwaliteitsmetingen registreerbaar zijn voor de instelling; waarmee ik niet wil suggereren dat het ook zo gebeurt. Maar dat ook de coördinator van de kwaliteitsmeting een stafflid is van de initiërende in-

stelling, in plaats van een onafhankelijke persoon of functionaris laat ruimte voor manipulatie.

Samen werken aan patiëntvriendelijkheid

Sedert 1993 hebben acht combinaties van ziekenhuizen en patiënten/consumenten-platforms het instrument 'Patiëntvriendelijkheid' gebruikt om patiënten en medewerkers actief te betrekken in de beoordeling van de ziekenhuiszorg. Uitgangspunt daarbij was dat patiënten de zorgverlening goed kunnen beoordelen en bovendien aan kunnen geven waar die zorg verbeterden kan. De ervaringen van deze ziekenhuizen en patiëntenorganisaties zijn samen met de beoordelingsresultaten neergelegd in het boek 'Samenwerken aan Patiëntvriendelijkheid van algemene ziekenhuizen. Toepassing van een kwaliteitsinstrument'. Het boek geeft informatie over de inhoud van het instrument en de praktische toepassing daarvan en geeft antwoorden op vragen, zoals: * wat levert onderzoek naar patiëntvriendelijkheid op? * op welke wijze ondersteunt het instrument de samenwerking tussen patiëntenorganisatie en ziekenhuis?

Het project is uitgevoerd onder auspiciën van de Nederlandse Patiënten/Consumenten Federatie (NP/CF), de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ) en Bakkenist Management Consultants.

Men kan het boek schriftelijk of telefonisch bestellen bij: Bakkenist Management Consultants, Adviesgroep Gezondheidszorg, mw. C. Toonen, Postbus 23103, 1100 DP Amsterdam. Telefoon: 020-4952323. Prijs: f 40,-.

Verantwoording en kwaliteit

door Jan Katerink, Circun bv, Amsterdam

(Onderstaande tekst is de neerslag van de Panellezing die Jan Katerink op 18 maart jl. heeft gehouden. Zie ook MO nr. 129, p. 11 'Unie KBO wint 9e Panel Jaarverslagen'.)

Toen een instelling voor ver-slavingszorg eens tegen mij zei dat zij prachtige jaarverslagen maakt, maar op politiek niveau er geen belangstelling voor bestaat, antwoordde ik dat zij een probleem hebben. Het maakt overigens wel duidelijk dat:

- Verantwoorden moeilijk is.
- Verantwoorden nodig is.

En daarom is het goed er aandacht aan te besteden. Ik ga het met u hebben over:

- wat is de betekenis van verantwoordelen;
- over kwaliteit, verantwoording en 'missie';
- over kwaliteit, verantwoording en innovatie;
- wat is de betekenis van het begrip kwaliteit;
- over kwaliteit, verantwoording en werkprocessen

Verantwoorden

Verantwoorden betekent volgens Van Dale: bevredigend rekenschap geven van iets. Opmerkelijk daarbij is dat Van Dale in de reeks woorden die te maken hebben met 'verantwoorden' (verantwoording, verantwoordelijk, e.d.) teruggrijpt op bijbelteksten om de betekenis van het woord te verduidelijken. Een voorbeeld: 'Agrippa zei tot Paulus: het is u geoorloofd voor u zelfen te spreken. Toen strekte Paulus de hand uit en verantwoordde zich'. Bij het je verantwoorden gaat het dus om:

i. in het openbaar rekenschap afleggen van wat je gedaan hebt, laten zien hoe je je geld besteed hebt;

ii. bevredigend te vertellen wat je hebt gedaan in de publieke context waarbinnen je verantwoording aflegt; publiek verantwoorden is dus geen maximalistische term; je hoeft je niet maximaal te verantwoorden, zoals je dat wellicht voor

je geweten wel moet;

iii. iets van jezelf laten zien (en Paulus stak de hand uit), in je keuten laten kijken. Vandaar ook dat ik het met Van Run eens ben die in de Panellezing van 1994 zei dat jaarverslagen zo aardig zijn als ze ook allerlei min of meer persoonlijke ontboezemingen bevatten. Hij voegde er echter wel aan toe dat subsidiegevers dat vaak niet weten te waarderen. En ik voeg eraan toe dat in het verzakelijke klimaat dat ook het welzijnswerk kent, dergelijke ontboezemingen weinig acceptabel (meer) zijn. Dat is dus verantwoord: het publiekelijk bevredigend rekenschap afleggen over je doen en laten.

Het is goed om te zeggen dat het je verantwoordten niet iets is dat je doet of niet doet. Het is niet iets van vandaag of morgen; het is iets van vandaag en morgen. In iedere bestuursvergadering en in ieder contact met je subsidiegever komen - meer of minder zijdelings - vragen aan de orde die te maken hebben met het afleggen van verantwoording: waarom lopen die activiteiten zo goed, en waarom komt er geen kip af op dat schitterende project; waarom is deelname aan specifieke activiteiten bedoeld voor specifieke wijkbewoners zo gering en wat kan eraan gedaan worden om die deelname te verbeteren. Het zijn vragen die evenzoveler antwoorden krijgen buiten de jaarlijkse routine van het maken van een jaarverslag om.

Je verantwoordten doe je dus op verschillende manieren. Het is een proces, waartoe het maken van een jaarverslag - als een van de elementen - behoort. Een jaarverslag stolt die verantwoording samengevat; terugkijkend op een jaar werk vertel je - tellend en (letterlijk) vertelend - over je prestaties. En op het niveau van het individu is het een houding: je open stellen voor vragen en niet steeds zeggen dat de subsidiegever daar toch niets van snapt of mee te maken heeft.

Kwaliteit

Helaas slaat de kwaliteitsmafia toe waardoor het nadenken over kwaliteit dreigt te verzanden in de bu-

reaucratische rompslomp van ISO-certificaten e.d.. Dat is om verschillende redenen jammer:

- het begrip dreigt zijn legitimiteit te verliezen voordat het voor de welzijnsector nader is uitgedacht en voordat althans een poging is ondernomen er in de praktijk iets mee te doen;
- we missen de kans tot innovatie en verbetering die er wel degelijk kan uitgaan van het doorlopen van kwaliteitstrajecten

Laat ik een poging doen tot zinvolle begripsvorming in dit verband. Kwaliteit is een norm: iets heeft kwaliteit als het voldoet aan vooraf vastgestelde en opgestelde doelen en eisen. Een voorbeeld van zo'n norm is als het aantal cliënten voldoet aan de vooraf gestelde eisen. Dat is dan een gemakkelijke kwantitatieve norm. Een meer kwalitatieve norm is dat er een aantal cliënten afkomstig moet zijn uit allochtone kringen. De normen, de doelen en eisen, die gesteld worden zijn sterk afhankelijk van de positie die iemand inneemt. Zo zal een klant van een sociale dienst de kwaliteit van de sociale dienst afmeten aan de vraag of de uitkering in de juiste hoogte en op tijd aan hem/haar verstrekt is en dat de bejegening bij de sociale dienst correct is geweest. De directeur van een sociale dienst zal andere criteria van belang achten: de mate waarin vroegtijdig fraudesignalen zijn gecontroleerd, de mate van vaststelling van de rechtmatigheid van de uitkering, het beperken van het aantal voorschotten, een zo gering mogelijk aantal beroeps- en bezwaarschriften, etc.. En de bijstandmaatschappelijk werkende zal er eigen normen en doelstellingen op na houden die meestal sterk geïnspireerd zijn door hulp(vaardigheids)- en zorgcriteria en niet per definitie overeenkomen met die van de klant of de directeur van de Dienst. Op politiek-bestuurlijk niveau tenslotte zullen weer andere criteria gelden: de beperking van de instroom in en bevordering van de uitstroom uit de bijstandswet, de bijdrage van de sociale dienst aan de maatschappelijke weerbaarheid in specifieke wijken, e.d..

En voor de welzijnssector zal het maar zelden voorkomen dat de subsidiërende overheid dezelfde kwaliteitseisen stelt als het bestuur van de instelling of de medewerkers ervan (overigens zijn er uitzonderingen: het maatschappelijk werk in Groningen en de gemeente waren het eens over de kwantitatieve criteria die zouden moeten gelden). Deze voorbeelden maken duidelijk dat:

- i. kwaliteit een norm is;
- ii. kwaliteit een betekenis heeft in een bepaalde context;
- iii. kwaliteit altijd en in ieder geval gaat over 3 vormen van kwaliteit:

- produktkwaliteit: waarom welke produkten aan wie geleverd worden;
- proceskwaliteit: hoe en wanneer de produkten geleverd worden;
- effectkwaliteit: wat de klant als effect van het produkt definieert en waardeert.

iv. interne en externe kwaliteit: anders gezegd: kwaliteit heeft een dimensie die gericht is op de buitenwereld en een dimensie die gericht is op de 'binnenwereld'; beide dimensies overlappen elkaar (zeker op het niveau van het bestuur en de beroepskrachten), dat is juist; ik wil echter alleen maar aangeven dat de interne kwaliteit andere onderwerpen behandelt dan de externe kwaliteit (dan gaat het meer over proceskwaliteit).

Een verantwoording heeft externe kwaliteit als bevredigend reken-schap wordt afgelegd over dat wat je waarom geleverd hebt, aan wie en met welke effecten. In wat voor positie iemand ook verkeert - als subsidiënt, als bestuurder, als belangstellende buitenstaander, als beroepskracht - dat zijn de zaken waarin je geïnteresseerd bent bij het afleggen van verantwoordelijkheid. Ik ben daarbij - als buitenstaander - niet zo geïnteresseerd in hoe je hebt geleverd en wanneer (tenzij dat 'part of the deal' was): dat vind ik iets voor interne kwaliteitsbeschouwingen. Een jaarverslag is in het kader van kwaliteit en verantwoordelen een ingewikkeld do-

cument en wel om verschillende redenen:

- je doet zo overzichtelijk mogelijk verslag van een jaar werk en daar mag je niet al te veel bladzijden voor nemen;
- het moet externe kwaliteit bevatten (wat, waarom, aan wie en met welke effecten) en wel op een zodanige manier dat het
- vele partijen aanspreekt: subsidiegever, bestuur, beroepskrachten, vrijwilligers (voor elck wat wils);
- het moet nog leesbaar zijn ook (zie Inleiding van Van Run, het vorig jaar die daar enkele behartenswaardige woorden over zei).

En dat zijn eisen die in veel gevallen te hoog gegrepen zullen zijn juist omdat verschillende doelgroepen verschillende eisen stellen. Wie daar toch aan weet te voldoen is dus een krachtpatser; een echte winnaar.

Missie

Hierboven zei ik dat een kwalitatief bevredigende verantwoording passages moet bevatten over wat, waarom, aan wie en met welke effecten door een instelling geleverd is. Laten we daarover nog iets meer zeggen. 'Waarom lever je produkten?' Dat gaat over de 'raison d'être' van een instelling. Over 'de missie' in het moderne jargon (en ik realiseer me dat ik daarmee weer een term gebruik die godsdienstige achtergronden heeft). 'Waarom doe je iets?' Ik vind een jaarverslag een goed moment om het te hebben over de positionering van de instelling.

- waaraan wil de instelling een bijdrage leveren? Welke individuele en/of maatschappelijke problemen wil zij oplossen dan wel voorkomen?
- welke waarden wil de instelling bevorderen gegeven de problemen waar de instelling aan wil werken en gegeven de vraag die op de instelling is gericht?

Dat lijken moeilijk te beantwoorden vragen - en dat zijn het ook - maar je moet er nu ook weer niet al te ingewikkeld over doen: de waarde

van veel amateuristische kunstbeoefening is snel opgeschreven, dat geldt ook voor veel van het sociaal-cultureel werk (ontspanning en ontmoeting bijvoorbeeld). Wat mij wel opvalt is dat subsidiërende gesproken dat weinig interessante werkvormen zijn. Subsidiegevers lijken er steeds minder geld voor over te hebben. Zij denken in termen van maatschappelijke problemen: sociaal isolement, participatie van specifieke bevolkingsgroepen, wonen en zorg voor ouderen. Vandaar de onwettige neiging van veel instellingen om gewone activiteiten te persen in het keurslijf van die maatschappelijke problemen en subsidiegevers die daar dan weer gebeten op reageren.

Ik erger me daar altijd kapot aan. Niet zozeer omdat het niet waar is (of maar een klein beetje waar is) en volstrekt onnodig is. Maar wel omdat die discussie afleidt van de vraagstukken waar het welzijnswerk een wezenlijke bijdrage aan kan en moet leveren; aan buurten en wijken waar de sociale spanningen beperkt zijn, aan activering tot werk en scholing, aan de opvang van verslaafden en geïsoleerden, etc.. Het doet af aan de identiteit en geloofwaardigheid van dat werk als zodanig.

Nog een opmerking: je verantwoordt wil niet zeggen, 'naar de mond praten'. Dat wat de ander zo graag wil horen. Veel instellingen hebben die neiging helaas, meestal voorkomend in de vorm van het opschrijven van een positionering die politiek goed ligt. Ik zou daar mee uitkijken. Ook dat doet op termijn afbreuk aan je eigen legitimiteit en geloofwaardigheid: waar sta jij Brutus? Dat is overigens weer iets anders dan rekening houden met de wensen van de subsidiënt. Dat kan nooit kwaad als het om subsidiëring gaat; maar het is wel rekening houden met de subsidiënt binnen het kader van de eigen positionering van de instelling (en die is niet afhankelijk van de subsidiegever, maar wel van de mensen waarvoor je probeert te handelen). Je doet voor de subsidiënt wat je kunt doen; en niet meer dan dat. Een kwalitatief goede verantwoording positioneert de instelling dus in termen



van specifieke problematieken of waarden.

Na het 'waarom' moeten we het over het 'wat' en het 'voor wie' (beide worden meestal in een adem genoemd) hebben. Het wat (dus wat je gedaan hebt) doet verslag over de activiteiten en projecten die zijn uitgevoerd.

Het 'voor wie' heeft betrekking op op wie die activiteiten en projecten gericht zijn. Persoonlijk ben ik nooit zo opgetogen over de meeste doelgroepenbenaderingen (het scheidt meer dan dat het bindt); gelukkig kan het 'voor wie' ook geïnterpreteerd worden als: voor buurtbewoners of voor specifieke wijken.

Een zeer ondergewaardeerd onderwerp is het effect van alles dat ons bezig houdt.

Zijn/is degene(n) er beter van geworden, zoals beoogd? Dergelijke vragen worden in het welzijnswerk al gauw als 'onmeetbaar' afgedaan. Daarmee is dan tegelijkertijd de discussie afgedaan. Ik begrijp dat op zich wel: een discussie over het meten van effecten leidt al snel tot de opmerking dat 'de feiten voor zich moeten spreken' en dat er daarom zo veel mogelijk gegevens moeten worden verzameld. [Daarbij vergist men zich: feiten spreken nooit voor zich (ze moeten altijd geïnterpreteerd worden) en het is niet zo dat feiten goed zijn en veel feiten zeer goed]. Het gevolg is dat de weerstand groot is of wordt tegen een dergelijke gegevensverzameling die uiteindelijk - als ze ongebreideld is - leidt tot een onacceptabele verbuureaucratisering van het welzijnswerk en het welzijnsbeleid.

Ik vind die weerstand - ondanks dat ik de negatieve kanten erken - tegen effectmeting ten onrechte en wel om twee redenen:

- Ten eerste zul we duidelijk moeten maken welk nut het heeft welzijnswerk te subsidiëren door zo goed mogelijk aan te geven wat 'de mensen er beter van worden'. Lukt ons dat niet dan hebben we op termijn een probleem.
- Ten tweede wordt onterecht het effect van activiteiten en projecten geassocieerd met directe effectmeting. Die kant moeten we wel op, maar niet zonder begrenzi-

gen; geclausuleerd dus. Welzijnswerk - met name daar waar het gaat om veranderingsprocessen - heeft immers een niet direct meetbare kant. En daar moeten we rekening mee houden.

Ik kan het ook anders zeggen: je verantwoord moet bevredigend gebeuren. En dat is een kwestie van tellen en vertellen; een kwestie van een goede combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve gegevens, redeneringen en argumenten. Als aantoonbaar, plausibel gemaakt kan worden dat het beoogde effect gehaald is, is dat in het kader van 'het je verantwoord' voldoende. Daarvoor behoeven niet altijd keiharde gegevens voor handen te zijn. Het is gemakkelijker als ze er zijn, maar een gezaghebbende redenering is in dit verband zeker ook aanvaardbaar. Kortom: ik zou bij het verantwoord meer aandacht willen voor de effecten van het welzijnswerk.

Innovatie

Het afleggen van verantwoording is in vrijwel alle gevallen gericht op het verleden. Wat deden we, waarom, voor wie en met welke effecten. Dat is op zich goed en begrijpelijk. We hebben de indeling van het werk zo gemaakt dat een jaarverslag terug en een werkplan vooruit kijkt. De verbinding tussen beide - het verleden en de toekomst - vindt meestal plaats in de 'black box' bij uitstek; het hoofd van de samensteller van jaarverslag en werkplan. Op z'n best vindt daarover een discussie plaats in het bestuur van de betreffende instelling.

Ik zou daarover het volgende willen zeggen:

- Het afleggen van publieke verantwoording - maar ook met de bevordering van de kwaliteit van je werken en handelen - houdt ook in dat je bezig houdt met vragen als:
- welke ontwikkelingen (kwalitatief en kwantitatief) onderken ik in mijn werkgebied;
 - wat kan ik beter of anders doen;
 - wat moet ik zeker niet of niet meer doen;
 - wat is verstandig nieuw op te pakken vanuit de onderkende ontwik-

kelingen, de ervaringen uit het verleden en de positie die de instelling inneemt.

Men zou kunnen zeggen dat bij het afleggen van publieke verantwoording ook een marktverkenning - gericht op de toekomst - hoort. Het laat zien dat je begrijpt - gegeven de problemen die je wilt aanpakken, dan wel de waarden die je wilt realiseren - wat er in de toekomst op je af komt en waar je een bijdrage aan zult moeten leveren. Je kunt het ook beschouwen als een legittimering van de continuering van het werk van de instelling. Wat men deed is tegenwoordig geen garantie meer voor het blijven bestaan van instellingen in de toekomst. Het gaat veel meer om de inschatting of een instelling - hoe geworteld ook in het lokale welzijnswerk en de lokale samenleving - niet alleen nu, maar ook straks beargumenteerbare waarde heeft cq. van beargumenteerbare waarde is. En een jaarverslag behoort die beargumenteerbare waarde aan te geven vanuit de ervaringen uit het verleden.

En zo komen we bij een belangrijke functie van het je publiek verantwoord: je wordt ertoe gedwongen vanuit het verleden na te denken over wat er te verbeteren en te veranderen valt.

Het verleden is daarmee de inspiratiebron voor de verbeteringen in de toekomst. Een betere functie kan het verleden niet hebben.

Werkprocessen

In veel jaarverslagen, maar ook anderszins, treft men weinig woorden aan over de werkprocessen als zodanig: hoe is iets gedaan, op welke wijze is het probleem opgepakt, welke methodieken blijken daarbij van nut te zijn, e.d. Toegegeven, een jaarverslag leent zich ook niet zo zeer voor dergelijke beschouwingen. Anderzijds kan het buitengewoon nuttig zijn daaraan tenminste enige woorden te wijden. En wel om verschillende redenen:

- negatief, alleen maar om te laten zien dat je daarover ook nadenkt cq. hebt nagedacht;

- positief: het laat zien welke kwaliteiten je nodig hebt als instelling om je werk te kunnen (blijven) doen (personeels- en opleidingsbeleid);
- positief: het dwingt je in de loop van het jaar aan het hoe expliciet aandacht te schenken; want je weet: ... het jaarverslag.

Nu ben ik bang dat het feit dat in jaarverslagen daar vaak weinig over staat een weerspiegeling is van de aandacht die dit soort vraagstukken over het algemeen binnen een instelling krijgen. En dat is merkwaardig. Om een voorbeeld te noemen: we weten dat veel van wat er fout gaat bij GSD-en fout gaat in de spreekkamer, in het individuele verkeer tussen bijstand maatschappelijk werkende en cliënt. We weten

ook dat veel van het uitgestippelde beleid rond fraudebestrijding, trajectbegeleiding, e.d. in de spreekkamer 'eruit of niet eruit komt'. Dus weten we dat we aan dergelijke werkprocessen veel aandacht moeten (gaan) besteden.

Maar zou die noodzakelijke aandacht voor werkprocessen over het algemeen niet gelden voor het welzijnswerk? Zou het kunnen zijn dat veel van het welzijnswerk sterft in schoonheid, omdat we de 'hoevraag' onvoldoende beantwoorden dan wel daar onvoldoende bij stil staan? Ik stel slechts de vraag, omdat ik het niet echt goed weet. Maar de discussies daarover in het welzijnswerk (beter: de afwezigheid van die discussies) doet mij vrezen dat daar veel te verbeteren valt.

Tot slot

Ik heb het met u gehad over kwaliteit en inhoudelijk verantwoorden. Ik heb het niet gehad over de kwaliteit van het taalgebruik of de kwaliteit van de presentatie van jaarverslagen. Daar let de jury wel op en die heeft daar ook verstand van. Dat heb ik niet en daarom heb ik mij beperkt de inhoudelijke vraagstukken die samenhangen met kwaliteit en verantwoorden.



Kwaliteitsmanagement in non-profit organisaties

Een vierdaagse postacademische cursus voor managers, projectleiders en staffunctionarissen van non-profit organisaties die verantwoordelijk zijn voor kwaliteit in de organisatie of in een organisatie-eenheid:

- reflectie op huidige aanpak van kwaliteit(s)beleid en verbetering in de eigen organisatie;
- vanuit nieuwe, aanvullende perspectieven werken aan een plan van aanpak voor de eigen organisatie.

Het betreft een postacademische cursus van vier dagen op:



15, 22, 29
september

en
10 november
1995.

De cursus wordt aangeboden door het Centrum voor Beleid en Management van de Universiteit Utrecht. De cursus kost f 3.600,- en men kan nadere informatie opvragen bij het Centrum voor Beleid en Management: **Ans Maalderink, telefoon 030-536463.**

